



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN LA EMPRESA MAPFRE, LIMA,
2024

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

Br. CHRISTIAN MARTIN CANCHAREZ AGUIRRE
ORCID: 0000-0002-4578-1707

Br. JUAN PABLO CHIAPPE PIÑEIRO
ORCID: 0000-0001-9368-9123

ASESOR

Mag. MARIA CRISTINA RAMOS TOLEDO
ORCID: 0000-0003-1499-9487

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE 2024



CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Referencia bibliográfica

Cancharéz Aguirre, C. M., & Chiappe Piñeiro, J. P. (2024). *Clima Laboral y Gestión de Innovación en la Empresa Mapfre, Lima, 2024* [Trabajo de investigación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Christian Martin Cancharez Aguirre
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45714839
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4578-1707
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Juan Pablo Chiappe Piñeiro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44065097
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9368-9123
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Maria Cristina Ramos Toledo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40533665
URL de ORCID	0000-0003-1499-9487
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carlos Valentin Martinez Del Rio
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08210131
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Arturo Adolfo Medrano Carmona
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40622088
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Rodolfo Zea Melodias
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29388850

Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima Laboral y Gestión de Innovación en la Empresa Mapfre, Lima, 2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Planificación estratégica
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación del Trabajo de Investigación conformado por: el MRTO. CARLOS VALETIN MARTINEZ DEL RIO como presidente, el MRTO. ARTURO MEDRANO CARMONA como secretario y el MRTO. RODOLFO ZEA MELODIAS como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el Trabajo de Investigación titulada:

CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN LA EMPRESA MAPFRE, LIMA,
2024

Presentado por el bachiller:
CHRISTIAN MARTIN CANCHAREZ AGUIRRE

Para obtener el **grado de Maestro en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DIECISÉIS (16)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 15 de noviembre del 2024.



PRESIDENTE
MRTO. CARLOS VALETIN
MARTINEZ DEL RIO



SECRETARIO
MRTO. ARTURO MEDRANO
CARMONA



VOCAL
MRTO. RODOLFO ZEA
MELODIAS

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación del Trabajo de Investigación conformado por: el MRTO. CARLOS VALETIN MARTINEZ DEL RIO como presidente, el MRTO. ARTURO MEDRANO CARMONA como secretario y el MRTO. RODOLFO ZEA MELODIAS como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el Trabajo de Investigación titulada:

CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN LA EMPRESA MAPFRE, LIMA,
2024

Presentado por el bachiller:
JUAN PABLO CHIAPPE PIÑEIRO

Para obtener el **grado de Maestro en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 15 de noviembre del 2024.



PRESIDENTE
MRTO. CARLOS VALETIN
MARTINEZ DEL RIO



SECRETARIO
MRTO. ARTURO MEDRANO
CARMONA



VOCAL
MRTO. RODOLFO ZEA
MELODIAS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo MARIA CRISTINA RAMOS TOLEDO docente de la Escuela de Posgrado de la maestría en Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora del Trabajo de Investigación que lleva por título:

“CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN LA EMPRESA MAPFRE, LIMA, 2024”

De los autores CHRISTIAN MARTIN CANCHAREZ AGUIRRE y JUAN PABLO CHIAPPE PIÑEIRO, certifico que el Trabajo de Investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 09 de Enero del 2025



MARIA CRISTINA RAMOS TOLEDO

40533665

DEDICATORIA

A mi querida familia, en especial a mi madre
Rosa Aguirre, ella desde el cielo es mi
soporte y motivación.

Christian Martin Cancharez Aguirre

A mi familia y esposa, quienes me apoyaron
en este proceso.

Juan Pablo Chiappe Piñeiro

AGRADECIMIENTOS

Se expresa un profundo agradecimiento a quienes nos guiaron en todo el proceso del programa, en especial al Mag. Carlos Valentín Martínez del Río su trayectoria y experiencia como investigador nos impulsó al éxito. Sus valiosas recomendaciones fueron cruciales para estructurar y perfeccionar el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación e importancia de la investigación	13
1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos	14
1.5 Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de estudios	16
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	22
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Población y muestra	23
3.3 Hipótesis de la investigación	23
3.4 Operacionalización de las variables	24
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.6 Procesamiento de datos	27

3.7 Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	29
4.1 Análisis de fiabilidad de las variables	29
4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	29
4.3 Contrastación de hipótesis	35
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	41
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
6.1 Conclusiones.....	43
6.2 Recomendaciones.....	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	51

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima laboral
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión de innovación
Tabla 3	Resultados de fiabilidad variable clima laboral
Tabla 4	Resultados de fiabilidad variable gestión de innovación
Tabla 5	Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo
Tabla 6	Resultados descriptivos de la dimensión comunicación
Tabla 7	Resultados descriptivos de la dimensión motivación
Tabla 8	Resultados descriptivos de la dimensión producto
Tabla 9	Resultados descriptivos de la dimensión proceso
Tabla 10	Resultados descriptivos de la dimensión organización
Tabla 11	Criterios de decisión normalidad de la distribución de datos
Tabla 12	Prueba de normalidad
Tabla 13	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman
Tabla 14	Resultado correlación clima laboral y gestión de innovación
Tabla 15	Resultado correlación liderazgo y gestión de innovación
Tabla 16	Resultado correlación comunicación y gestión de innovación
Tabla 17	Resultado correlación motivación y gestión de innovación

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión clima laboral y gestión de innovación

RESUMEN

El trabajo de investigación comprendió sobre la relación entre clima laboral y gestión de innovación dentro de MAPFRE Perú de su sede principal en Lima. El estudio adoptó un enfoque básico y diseño a nivel cuantitativo. La población objetivo fueron 80 colaboradores, evaluados mediante una encuesta virtual con 9 ítems para el clima laboral y 9 ítems para la gestión de la innovación. Con una confiabilidad de la prueba alfa de Cronbach del 0.928. Los resultados confirmaron la fiabilidad de las herramientas utilizadas. Los hallazgos mostraron una interacción positiva profunda entre las variables, respaldada por un análisis de Pearson que arrojó un coeficiente exacto de 0.789 y nivel de significancia de 0.000. Evidenció una correlación alta. En conclusión, se estableció que para impulsar el clima laboral de manera más específica se puede promover buenas prácticas en la gestión de innovación, lo que resulta un mejor rendimiento laboral y una mejora en el negocio.

Palabras clave: clima laboral, gestión de innovación, gestión, seguros

ABSTRACT

The research work included the relationship between work environment and innovation management within MAPFRE Perú at its headquarters in Lima. The study adopted a basic approach and design at a quantitative level. The target population was 80 employees, evaluated through a virtual survey with 9 items for the work environment and 9 items for innovation management. With a Cronbach's alpha test reliability of 0.928. The results confirmed the reliability of the tools used. The findings showed a deep positive interaction between the variables, supported by a Pearson analysis that yielded an exact coefficient of 0.789 and significance level of 0.000. It showed a high correlation. In conclusion, it was established that to boost the work environment more specifically, good practices in innovation management can be promoted, which results in better work performance and an improvement in the business.

Keywords: work environment, innovation management, management, insurance

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación aborda un tema de creciente de la gestión empresarial, enfocado en el análisis y resolución de problemáticas específicas sobre el clima laboral y gestión de innovación. A lo largo de esta investigación, se busca describir y analizar la situación problemática identificada, identificando el nivel de correlación y proponiendo soluciones concretas que puedan ser aplicadas en el sector seguros.

En la primera parte del se expone la visión general de la realidad problemática que motiva esta investigación detallando los factores contextuales que influyen, lo que permite una comprensión clara y fundamentada de la situación actual. A partir de esta descripción, se formula el problema de investigación, definiendo con precisión las interrogantes que guiarán el estudio. Además, se justifica la importancia de esta investigación, destacando los beneficios potenciales a nivel teórico como práctico. En este sentido, se delinear los objetivos generales y específicos que orientan el desarrollo del trabajo, reconociendo las limitaciones del estudio.

Seguidamente, se procede a la construcción del marco teórico, revisando antecedentes de estudios previos relacionados con el tema investigado, se exponen las bases teóricas y literatura que soportan las hipótesis y el análisis, incluyendo teorías del clima laboral y gestión de innovación para proporcionar una definición conceptual de la terminología clave utilizada a lo largo del documento, asegurando la claridad y consistencia en la interpretación de los términos.

La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo adaptado a los objetivos planteados. La población y muestra fueron definidas asegurando la representatividad, y se presentan las hipótesis de investigación

formuladas con base en la teoría revisada detallando la operacionalización de las variables. Especificando las técnicas de encuesta e instrumento cuestionario para la recolección de datos, detallando el procesamiento; se consideran los aspectos éticos.

Los resultados obtenidos son presentados con un análisis de la fiabilidad asegurando que los resultados sean consistentes y válidos. Posteriormente, se realiza la contrastación de hipótesis, identificando el nivel de relación existente entre las variables. La investigación concluye con una discusión exhaustiva de los resultados, en la cual se analizan los hallazgos y de los antecedentes revisados. Se explora la congruencia entre los resultados obtenidos y las teorías planteadas, identificando posibles discrepancias.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones sintetizan los hallazgos más destacados, respondiendo a los objetivos planteados y proporcionando respuestas claras al problema de investigación. Basándose en estas conclusiones, se ofrecen recomendaciones y buenas prácticas dirigidas a mejorar la situación del objetivo de estudio.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

En los actuales negocios rara vez se promueve la innovación, no existiendo un real compromiso para que sea una práctica sistemática (Drucker, 2014). En Latinoamérica el índice global de innovación permanece sin mejoras respecto de la situación de las economías mundiales (Jiménez & Geldes, 2019). El informe OMPI muestra un descenso del Perú en 11 posiciones enfocado en la producción de conocimientos, tecnología e innovación de las industrias (Chuquihuara, 2024). El Perú no tiene un programa de innovación tecnológica, son limitadas las empresas interesadas en las innovaciones continuas con enfoque continuo y sistemático (Sagasti, 2003).

MAPFRE empresa de seguros presenta el problema de que la gestión de la innovación de los trabajadores administrativos es baja. Es decir, la poca cultura innovadora en el producto como la mejora de nuevos servicios, canales de venta, tecnologías implementadas. En el proceso como las emisiones de póliza, atención de siniestro e indemnización al contratante. En la organización como con los proyectos estratégicos, formación especializada y programas de intraemprendimiento. Uno de los mayores retos del sector seguros es estar a la vanguardia tecnológicas y de innovación implementadas en el lado comercial, operativo y tecnológico (Escobar & Ramos, 2023).

Las causas externas del problema en la empresa de seguros MAPFRE son desde la resistencia al cambio, regulaciones estrictas, inversiones en tecnología, competencia limitada o incluso talento especializado (Puga, 2024). Entre los factores internos, están aquellos dentro de la empresa como el liderazgo, la comunicación y motivación; causas enmarcadas en el clima laboral.

Las consecuencias del problema impactan directamente en la gestión de los seguros, ventas de pólizas, rapidez en respuesta, retención de clientes, eficiencia operativa e identificación del talento. El problema podría tener un interés y alcance a toda la industria de los seguros conformada por 18 empresas reguladas que generan más de 20 mil millones de soles en primas, equivalente al 2.2% del PBI.

La investigación tratará sobre el nivel de la relación existente del clima laboral y la gestión de la innovación dentro de MAPFRE Perú; el diseño es descriptivo que permitirá dar sugerencias y recomendaciones para tratar el problema.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida se relacionan el clima laboral y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?

Problemas específicos

¿En qué medida se relacionan el liderazgo y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?

¿En qué medida se relacionan la comunicación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?

¿En qué medida se relacionan la motivación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

Por el lado teórico se realizó la investigación porque a pesar que existen estudios sobre clima laboral o gestión de la innovación, no se han encontrado estudios con estas dos variables, tampoco con relación a la industria de seguros, con el tipo de personas y

el lugar; el estudio aportará en el conocimiento teórico. Del lado práctico, la investigación ayuda a la prevención de posibles consecuencias graves del problema; se busca implementar estrategias de clima laboral como valor diferenciador, de tal manera que MAPFRE promueva una cultura de innovación en toda la organización y le permita ser líder en el mercado peruano.

Sobre la justificación metodológica la investigación usa herramientas de recolección de información descriptivas para estimar las variables y brindar recomendaciones basado en datos estadísticos. Desde el enfoque legal, en el Perú el mercado de seguros se regula bajo la Ley Contrato de Seguro (LCS) N° 29946, será de gran importancia para establecer principios y mejorar la experiencia de servicio. La justificación social del estudio es para proponer buenas prácticas e identificar oportunidades en el clima laboral manifestado en el liderazgo, comunicación y motivación.

La importancia y valor de la investigación radica en el impacto del alcance en la industria nacional por los resultados obtenidos; permitiendo posibles impulsos a la estrategia de innovación, aumento de las ventas de seguros, eficiencia de los procesos operativos, clima y transformar una industria catalogada como tradicional.

1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el clima laboral y la gestión de innovación en los empleados de la empresa MAPFRE.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación entre el liderazgo y la gestión de innovación de los

empleados de la empresa MAPFRE.

Determinar el nivel de relación entre la comunicación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE.

Determinar el nivel de relación entre la motivación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE.

1.5 Limitaciones de la investigación

El estudio trata y analiza la realidad de la organización MAPFRE en su oficina central de Lima, no puede generalizarse a nivel nacional. No existen publicaciones referentes a las mismas variables clima laboral y/o gestión de innovación del sector seguros. La característica es la temporalidad del estudio, realizada en un determinado periodo de meses del presente año.

Otras de las limitaciones en el trabajo de investigación es la participación de los empleados al momento de completar las encuestas, en vista que no son obligatorias sino voluntarias. Por otro lado el cambio económico, político, social podrían limitar la aplicabilidad de las recomendables.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales de la investigación

Lora (2022) para la presentación de su tesis de maestría trato el tema de diversas prácticas sobre el clima laboral y su impacto para satisfacer a docentes dentro de un colegio municipal dentro de Chile con la finalidad de tratar sobre el vínculo entre el liderazgo y el aprendizaje, basado sobre un caso de estudio con enfoque cualitativo y empírico, recolectando datos luego del análisis documental y desarrollo de entrevistas. En los hallazgos afirmó que un equipo que fomente la innovación sin un enfoque sistémico no tiene impacto; propone tener un marco de trabajo estándar como oportunidad para motivar a los docente e impulsor de los resultados.

Jordan (2020) para la tesis de posgrado abordó la problemática del clima laboral en la innovación en Pymes de una ciudad de Colombia presentó el estudio con el objetivo de definir el vínculo entre el clima laboral con el proceso innovador; analizó a 182 Pymes de Cúcuta-Colombia, siendo el instrumento las encuestas. Los resultados evidenciaron la brecha entre la cultura de innovación, no promoviendo espacios para generar ideas innovadoras, entregando estratégicas para la promoción de actividades innovadoras para las Pymes.

Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020) investigaron a seis bibliotecas universitarias planteando el objetivo de conocer los patrones que incluyen directamente al clima laboral dentro de las bibliotecas de nivel universitario en Colombia enfocado en categorías, relaciones, innovación, recursos y compensación. Con una metodología cuantitativa, aplicando el instrumento encuesta a 120 empleados; como resultado existía

un clima laboral estable pero dentro de las brechas más resaltantes esta la resistencia al cambio.

Fernández-Portillo et al. (2020) en su investigación de grado exploró sobre las TIC e innovación y su relación con los ingresos financieros en Pymes tuvo por objetivo determinar si la innovación tiene relación con el aumento de ingresos. Realizando una encuesta sobre 250 pymes españolas de Extremadura; el hallazgo es que la innovación y las TIC impactan considerablemente en las ventas de las pymes.

Antecedentes nacionales

Incio Cabanillas y Ramos Villena (2021) en su tesis de grado revisó contenido sobre la gestión del cambio e innovación organizacional. Realizando una revisión de más de diez artículos científicos, los resultados mostraron que la comunicación, el compromiso y el liderazgo influyen positivamente en las organizaciones. Por otro lado, Lanazca Soto y Timoteo Mamani (2021) abordaron cómo la gestión de la innovación genera ventajas competitivas revisó la literatura disponible para determinar los factores promotores de la innovación. Esta investigación ratifica la innovación como requisito en la permanencia y estrategia de organizaciones. Gestionar la innovación en el talento humano genera ventajas competitivas como lo son desarrollar tecnologías, mejorar procesos, desarrollar productos, superar obstáculos y mejora continua.

Díaz Paz y Jaramillo Leon (2023) evaluaron la influencia de la cultura organizacional en la innovación, tuvo por objetivo analizar las diversas posturas teóricas de cara variable e identificar la relación como resultado se concluyó que no existen controversias en función de las variables, pero existe un vínculo que influye en el éxito del negocio.

Terrazas (2020) en su tesis de grado investigó en la región de Ica el nexo entre la innovación sobre la cultura organizacional planteó el objetivo fue validar si existe lazos de la innovación con la cultura organizacional con una metodología básica de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estaba integrada por 18 personas entre personal, gerencia y clientes a través de una encuesta elaborada; resultando que la innovación impacta significativamente con la cultura organizacional.

Checa Loayza (2019) exploró para su tesis el factor cultura organizacional con la gestión innovación tecnológica del Ejército determinó el nivel de influencia y alcance las variables con una muestra de 229 personas entre militares y civiles. Su investigación fue cuantitativa, básica y no experimental concluyendo que la cultura organizacional influye en cerca del 88% en la gestión innovación tecnológica.

2.2 Bases teóricas

Bases teóricas del clima laboral

Definición de clima laboral

Según Chiavenato (2009) la variable tiene un sentido de percepciones de los colaboradores, por ello en el clima laboral influyen los procedimientos establecidos, buenas prácticas y políticas organizacionales; son los hábitos, comportamientos y actitudes que impactan en la forma de realizar las funciones. De acuerdo con García-Rubiano y otros (2020) es un conjunto de factores de influencia organizacional; es el estilo de la comunicación, el liderazgo, grado de pertenencia. Como afirma Alles (2008b) tanto el ambiente físico, el humano y la forma en que las actividades se desarrollan tienen un impacto en la satisfacción y productividad.

Clasificación y tipos de clima laboral

García-Rubiano y otros (2020) propone que el clima laboral puede ser clasificado en varios tipos según la función principal como el clima de innovación, el de apoyo, el de reglas y el clima de objetivos; cada clima es diferente ello basado en los niveles de motivación además del rendimiento en las funciones laborales. Chiavenato (2009) argumenta que las empresas sólo tienen dos categorías de clima que son clima positivo y clima negativo; refiriendo que en el clima positivo se vive un ambiente de suma confianza, comunicación efectiva y abierta, equipos multidisciplinarios colaborativos. Mientras que el clima negativo es percibido como desconfiado, tenso, ineficiencia, carga operativa sin valor, incluso competencia desleal.

Características del clima laboral

Para Alles (2008a) es un mundo interno de las organizaciones donde las políticas, procedimientos y procedimientos tienen una percepción de los empleados. Del mismo modo Chiavenato (2009) sugiere que las características del clima organizacional incluyen la confianza, la comunicación abierta, la colaboración oportuna, la equidad de roles y el reconocimiento abierto. De igual manera, García-Rubiano y otros (2020) determina como características principales a la comunicación, el ambiente de trabajo y la valoración para impulsar el rendimiento regular de los colaboradores.

Causas de un buen clima laboral

Según Alles (2008b) las causas de un buen clima laboral incluyen la confianza, la comunicación y la participación activa de los miembros de la empresa. De acuerdo con Chiavenato (2009) un excelente clima organizacional se obtiene mediante la implementación de una política salarial y organización, planes que impulsen el desarrollo profesional pero nada sería posible sin el compromiso de los niveles de empleados.

Como afirma, García-Rubiano y otros (2020) las causas de un excelente clima son la transparencia de los roles y funciones, la existencia de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional y un ambiente seguro.

Consecuencias del mal clima laboral

Alles (2008b) explica que un mal clima laboral influye en la alta rotación de personal, causa la desmotivación abrupta y determina la productividad de la organización. Del mismo modo Chiavenato (2009) enfatiza que las evidencias reales del mal clima son el ausentismo crítico, baja calidad, renunciaciones, insatisfacción. García-Rubiano y otros (2020) propone que el resultado del mal clima se evidencia en la disminución moral, problemas de salud mental y no presencia de equipos de alto rendimiento.

Bases teóricas gestión de innovación

Definición innovación

Seclen Luna y Barrutia Güenaga (2019) explica que innovación es la capacidad de las organizaciones para reflexionar, idear, crear y desarrollar iniciativas partiendo de la ideación para luego estar en producción. Reyes Chacón et al. (2021) sugiere ver a la innovación como un proceso que implica creatividad y la implementación de nuevas ideas, mejora de antiguas ideas para mejorar productos, servicios o procesos de la organización. De igual manera para Ríos Rodríguez et al. (2022) es la capacidad que tienen las organizaciones para diferenciarse de los competidores presentando e impulsando frecuentemente productos innovadores y/o servicios con alto valor.

Definición gestión de innovación

Para Seclen Luna y Barrutia Güenaga (2019) el gestionar la innovación

empresarial se relaciona con la implementación de potentes estrategias junto a procesos que permiten a las organizaciones desarrollar nuevas ideas y convertirlas en productos, servicios o procesos exitosos. De acuerdo con Phimister y Torruella (2015) para gestionar la innovación es necesario la existencia de un proceso sistemático y con enfoque estratégico para crear productos y servicios con valor agregado. Fernández (2009) argumenta que la gestión es trascendental para transformar una idea a realidad; no solo a nivel teórico sino práctico. Singh (2018) propone que la existencia de un enfoque sistémico promueve la implementación ordenada de nuevas ideas.

Tipos de innovación

Reyes Chacón et al. (2021) explican que los tipos de innovación en los negocios incluyen la innovación incremental, radical, disruptiva y arquitectónica, cada una con sus propias características y aplicaciones. Según Fernández (2009) la innovación en los negocios puede ser clasificada por el fin objetivo como lo puede ser un determinado producto, identificación para mejorar un proceso, acciones de marketing digital y agilidad organizacional. Singh (2018) propone la clasificación de innovación incremental, radical, disruptiva además de la arquitectónica cada una con sus particularidades y aplicación.

Factores que incluyen en la innovación

Como afirma Ríos Rodríguez et al. (2022) los factores directamente influyentes en la innovación son las personas, la tecnología y los recursos; estos favorecen en la colaboración y agilidad continua para el logro de objetivos innovadores y estratégicos. De igual manera Benito Hernández et al. (2012) identifica factores endógenos como la capacidad de impulso al conocimiento, soporte tecnológico, una identidad cultural, y la gestión constante; principalmente trascendentales para negocios emergentes y con alto

potencial. Similarmente Fernández (2020) asegura que el talento, formación, desarrollo, selección, bienestar, compensaciones y administración son los responsables internos que marcan significativamente y formalmente en la cultura de innovación.

Importancia de la gestión de innovación

Ríos Rodríguez et al. (2022) propone que una empresa diferenciadora sobre los competidores es la que lidera la innovación; ganando cuota de mercado por fomentarla en cada miembro de la empresa por los niveles extraordinarios de desempeño. Planellas (2021) sostiene que el camino para el éxito es no tener miedo a intentar crear nuevos productos o mejorar los existentes; el mundo es cambiante, los clientes cambian, la tecnología cambia. Se debe aprender a constantemente diferenciarse de los competidores. Por otro lado Brown (2009) argumenta que la innovación es crucial para ser competitivo es un mundo lleno de cambios, una forma de adaptarse y mejorar.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Clima laboral

“Conjunto de las percepciones, actitudes y creencias que comparten los miembros de una organización respecto al ambiente laboral, influenciado por variables como el liderazgo, la comunicación, la motivación” (Gan & Berbel, 2011, p. 173).

Gestión de la innovación

“Consiste en implementar un producto, servicio o proceso que sea nuevo o significativamente mejorado, así como introducir un método de comercialización u organización empresarial diferente a los ya existentes” (Robayo, 2015, p. 103).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo porque las variables serán medidas a partir de un cuestionario con resultados numéricos. La investigación es descriptiva por buscar contar, narrar, analizar un determinado problema siendo correlacional, tiene una muestra y dos variables para determinar su nivel de relación existente.

3.2 Población y muestra

Collis y Hussey (2014) consideran que una población son unidades con características comunes para el estudio de investigación. La población es finita compuesta por los 500 administrativos de MAPFRE Perú pertenecientes a la sede principal en el distrito de Miraflores, Lima de acuerdo con los registros de activos.

Hernández Sampieri et al. (2014) indica que la sección representativa de la población es la muestra de investigación. La población son los 500 administrativos y sobre ellos se aplicó el muestro probabilístico, se aplicó la fórmula donde todos tienen la posibilidad de ser elegidos.

La fórmula aplicada fue $n = \frac{N * p * q * Z^2}{((N - 1) * d^2 + p * q * Z^2)}$ donde $N =$ Colaboradores = 500; $Z^2 =$ Seguridad del 95% = 1.96; $p =$ proporción esperada 50% = 0.5; $q = 1 - p = 0.5$; $d =$ precisión = 10.01% = 0.1001; con ello se obtiene $n = \frac{(500)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1001)^2(500-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$; valor $n = (480.2)/(5.9602) = 80$. La muestra son 80 colaboradores de la empresa MAPFRE Perú.

3.3 Hipótesis de la investigación

Sabino (2021) recomienda que la hipótesis debe ser clara y orientada a los objetivos de la investigación para que sean verificadas estadísticamente.

Hipótesis general

Existe una relación fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Hipótesis específicas

Existe una relación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Existe una relación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Existe una relación fuerte entre la motivación y la gestión de la innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

3.4 Operacionalización de las variables

Para Hernández Sampieri et al. (2014) la operacionalización de variables es crucial para la validación de las variables, siendo medidos de forma correcta y concisa.

Tabla 1*Operacionalización variable clima laboral*

Definición conceptual de la investigación	Definición		Indicadores de la dimensión	Técnicas e instrumentos de recolección de datos		Población / Muestra
	Operativa de la investigación	Dimensión de la variable		Metodología		
"Es el conjunto de percepciones, actitudes y creencias que comparten los miembros de una organización respecto al ambiente laboral, influenciado por variables como el liderazgo, la comunicación, la motivación" (Gan & Berbel, 2011, p. 173)	Esta variable será medida con un cuestionario en base a los 9 indicadores de las dimensiones liderazgo, comunicación y motivación.	Liderazgo	Percepción		Tipo de investigación:	Población: 500 trabajadores administrativos de MAPFRE
			Expectativas	Técnica de investigación:	Básica	
			Confianza	Encuesta		
		Comunicación	Efectividad		Enfoque:	
			Frecuencia	Instrumento de recolección	Cuantitativo	
			Satisfacción	de recolección	Diseño:	Muestra: 80
		Motivación	Compromiso	de datos:	Descriptivo	trabajadores de
			Participación	Cuestionario		MAPFRE
			Remuneración		Tipo descriptivo:	
				Correlacional		

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Medina et al. (2023) afirma que la técnica y su correcta elección es vital para asegurar la integridad y calidad de la investigación. En este sentido, la forma más efectiva dependerá de la elección del instrumento de recolección. En nuestro caso se eligió la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento; las preguntas de la investigación se dieron en dos secciones.

El bloque clima laboral constó de 9 ítems que sirven como indicadores, divididos en 3 dimensiones liderazgo, comunicación y motivación cada uno con 3 ítems. Sobre el bloque gestión de innovación, el instrumento tiene 9 ítems divididos en 3 dimensiones: producto, procesos, organización cada uno con 3 preguntas. Las preguntas fueron planteadas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y el 5 "Totalmente de acuerdo".

Validación con expertos

La carta de presentación dirigida a los expertos, incluyó el título, el objetivo, conteniendo los criterios de revisión como suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, además de un espacio para comentarios donde los expertos podían escribir sus observaciones y realizar los ajustes recomendados. El juicio de los 3 expertos garantiza la calidad, objetividad, consistencia, coherencia y suficiencia del instrumento.

3.6 Procesamiento de datos

El cuestionario elaborado y validado se compartió con la muestra seleccionada de 80 colaboradores de la empresa MAPFRE; el proceso se llevó sin ninguna incidencia, siendo de manera virtual, de forma anónima y mediante formulario virtual. Una vez recolectadas todas las respuestas vía Ms. Forms y procedió con la descarga de la base,

cada registro de dato fue codificado y registrado en el software SPSS teniendo 1,440 respuestas válidas cada una con ID único. No se presentaron registros eliminados. Para la prueba de normalidad para muestras de más de 50 colaboradores se tiene Kolmogórov-Smirnov, el nivel de significancia es 5%. Se presentó una distribución no normal en una de las variables, por lo tanto, la prueba de hipótesis que se utilizó fue la prueba Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se tomó el documento guía para la presentación del trabajo de investigación de la Universidad teniendo presente los estándares y aspectos de la redacción en la normativa APA formulados por el vicerrectorado de investigación. El desarrollo del instrumento cuestionario es de forma independiente a los colaboradores de la empresa MAPFRE en Lima avalados por los expertos en investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de fiabilidad de las variables

La prueba Alfa de Cronbach mide la consistencia y fiabilidad de un instrumento se aplicó sobre los elementos de cada variable, el resultado fue un valor Alfa de Cronbach de 0.947 para el clima laboral y de 0.884 para gestión de innovación. El instrumento presenta un excelente y bueno nivel de confiabilidad estadística respectivamente, los ítems están altamente correlacionados y que son consistentes como conclusión hay un nivel altamente confiable del instrumento.

Tabla 3

Resultados de fiabilidad variable clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	9

Tabla 4

Resultados de fiabilidad variable gestión de innovación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.884	9

4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Resultados de las dimensiones de clima laboral

Resultados dimensión liderazgo

Sobre el indicador percepción un 25% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 46.3% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador expectativa muestra que el 25% está totalmente de acuerdo y un 41.3% está de acuerdo.

Para el indicador confianza un 28.8% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 42.5% está de acuerdo. Los resultados evidencian la importancia de fortalecer el liderazgo, reducir las opiniones de detractores y neutros.

Tabla 5

Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
La percepción sobre los líderes dentro de la empresa es positiva.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	9	11.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	37	46.3
	Totalmente de acuerdo	20	25.0
Total		80	100.0
La empresa tiene líderes que cumplen con las expectativas.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	12	15.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.0
	De acuerdo	33	41.3
	Totalmente de acuerdo	20	25.0
Total		80	100.0
Existe un ambiente de confianza con los líderes dentro de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	9	11.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	34	42.5
	Totalmente de acuerdo	23	28.8
Total		80	100.0

Resultados dimensión comunicación

Sobre el indicador efectividad un 21.3% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 48.8% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador frecuencia muestra que el 28.8% está totalmente de acuerdo y un 53.8% está de acuerdo. Para el indicador satisfacción un 10% está totalmente de acuerdo con el

enunciado y un 48.8% está de acuerdo. Los resultados ratifican la importancia de fortalecer la comunicación, reducir las opiniones de detractores y neutros.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la dimensión comunicación

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
La comunicación dentro de la empresa es efectiva en sus diversos canales.	Totalmente en desacuerdo	9	11.3
	En desacuerdo	3	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.0
	De acuerdo	39	48.8
	Totalmente de acuerdo	17	21.3
Total		80	100.0
La empresa comparte información frecuente sobre temas relevantes.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	43	53.8
	Totalmente de acuerdo	23	28.8
Total		80	100.0
Existe una alta satisfacción con la comunicación interna de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37.5
	De acuerdo	39	48.8
	Totalmente de acuerdo	8	10.0
Total		80	100.0

Resultados dimensión motivación

Sobre el indicador compromiso un 35.0% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 43.8% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador participación muestra que el 25% está totalmente de acuerdo y un 46.3% está de acuerdo. Para el indicador remuneración un 3.8% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 31.3% está de acuerdo. Los resultados evidencian la urgencia de

fortalecer la motivación, reducir las opiniones de detractores y neutros.

Tabla 7

Resultados descriptivos de la dimensión motivación

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
Existe un alto compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17.5
	De acuerdo	35	43.8
	Totalmente de acuerdo	28	35.0
Total		80	100.0
La participación en las tareas diarias es valorada por la empresa.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	3	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	21.3
	De acuerdo	37	46.3
	Totalmente de acuerdo	20	25.0
Total		80	100.0
La empresa brinda una remuneración justa acorde al mercado.	Totalmente en desacuerdo	17	21.3
	En desacuerdo	15	18.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25.0
	De acuerdo	25	31.3
	Totalmente de acuerdo	3	3.8
Total		80	100.0

Resultados de la variable gestión de innovación

Resultados dimensión producto

Sobre el indicador nuevos servicios un 27.5% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 40% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador canales de ventas muestra que el 35% está totalmente de acuerdo y un 36.3% está de acuerdo. Para el indicador tecnologías implementadas un 22.5% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 36.3% está de acuerdo. Los resultados evidencian la importancia de

mejorar el producto, reducir las opiniones de detractores y neutros.

Tabla 8

Resultados descriptivos de la dimensión producto

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
La empresa introduce nuevos servicios para resolver necesidades de clientes.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	12	15.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	32	40.0
	Totalmente de acuerdo	22	27.5
Total		80	100.0
La empresa tiene diversos canales de ventas según tipo de seguro.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	6	7.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17.5
	De acuerdo	29	36.3
	Totalmente de acuerdo	28	35.0
Total		80	100.0
Existen tecnologías implementadas que mejora de la experiencia de usuario.	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
	En desacuerdo	14	17.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20.0
	De acuerdo	29	36.3
	Totalmente de acuerdo	18	22.5
Total		80	100.0

Resultados dimensión proceso

Sobre el indicador emisión de póliza un 18.8% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 43.8% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador atención de siniestro muestra que el 7.5% está totalmente de acuerdo y un 43.8% está de acuerdo. Para el indicador indemnización al contratante un 7.5% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 47.5% está de acuerdo. Los hallazgos muestran que se necesita mejorar el proceso para reducir los detractores y neutros.

Tabla 9*Resultados descriptivos de la dimensión proceso*

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
La emisión de pólizas en la empresa se realiza de forma digital.	Totalmente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37.5
	De acuerdo	35	43.8
	Totalmente de acuerdo	15	18.8
Total		80	100.0
La atención de siniestros posee centros innovadores 24/7.	Totalmente en desacuerdo	6	7.5
	En desacuerdo	9	11.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30.0
	De acuerdo	35	43.8
	Totalmente de acuerdo	6	7.5
Total		80	100.0
La indemnización al contratante utiliza métodos ágiles de pago.	Totalmente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	8	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	35.0
	De acuerdo	38	47.5
	Totalmente de acuerdo	6	7.5
Total		80	100.0

Resultados dimensión organización

Referente al indicador proyectos estratégicos un 17.5% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 41.3% está de acuerdo con el enunciado. Por otro lado el indicador formación especializada muestra que el 17.5% está totalmente de acuerdo y un 53.8% está de acuerdo. Para el indicador programas de intraemprendimiento un 17.5% está totalmente de acuerdo con el enunciado y un 38.8% está de acuerdo. Los resultados muestran la necesidad de impulsar a la organización, reducir las opiniones de detractores y neutros.

Tabla 10*Resultados descriptivos de la dimensión organización*

Enunciado	Opciones	Colaboradores	Porcentaje
La empresa tiene	Totalmente en desacuerdo	0	0
proyectos	En desacuerdo	6	7.5
estratégicos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	33.8
impulsada por ideas	De acuerdo	33	41.3
de empleados.	Totalmente de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0
La empresa impulsa	Totalmente en desacuerdo	3	3.8
la formación	En desacuerdo	6	7.5
especializada sobre	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17.5
métodos de	De acuerdo	43	53.8
innovación.	Totalmente de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0
La empresa	Totalmente en desacuerdo	0	0
desarrolla programas	En desacuerdo	6	7.5
de	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	36.3
intraemprendimiento	De acuerdo	31	38.8
de forma positiva.	Totalmente de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0

4.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Considerando el tamaño de la muestra fue utilizado el Test de Kolmogórov-Smirnov. En este sentido, si $p < 0,05$ entonces rechazamos H_0 y aceptamos la H_a . En caso contrario, si $p > 0,05$ se acepta H_0 y rechaza la H_a .

H_0 : Las variable clima laboral y gestión de innovación presentan datos con distribución normal.

Ha. Las variable variables clima laboral y gestión de innovación no presentan datos con distribución normal.

Tabla 11

Criterios de decisión normalidad de la distribución de datos

Resultado	Criterios	Conclusión
Si $p < 0,05$	Rechazamos H0 Aceptamos H1	Los datos de estudio siguen una distribución normal
Si $p > 0,05$	Aceptamos H0 Rechazamos H1	Los datos de estudio no siguen una distribución normal

La variable clima laboral presentó una significancia de $0,014 < 0,05$, rechazamos H_0 y aceptamos H_a , por lo tanto, los datos registrados no siguen una distribución normal. Por otro lado, la variable gestión de innovación su significancia fue $0,200 > 0,05$ entonces se aceptó H_0 y rechazamos H_a , por lo que los datos registrados presentan distribución normal para esta variable. Sin embargo, dado que de las dos variables, una no cumple con el criterio de normalidad, entonces la prueba de hipótesis elegida es la del coeficiente Rho Spearman.

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov	Grados de libertad (g)	Significancia (Sig.)
Clima laboral	0.112	80	0.014
Gestión de innovación	0.076	80	0.200*

En la siguiente tabla se presenta la interpretación de los resultados estadísticos, específicamente, los posibles niveles de la fuerza de una correlación evaluada con la prueba del coeficiente Rho Spearman.

Tabla 13

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de coeficiente (p)	Interpretación
0.00 a 0.19	Correlación muy débil o inexistente
0.20 a 0.39	Correlación débil
0.40 a 0.59	Correlación moderada
0.60 a 0.79	Correlación fuerte
0.80 a 1.00	Correlación muy fuerte

Contraste hipótesis general

H0. No se encuentra una relación fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Ha. Se encuentra relación un fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Las observaciones válidas fueron N=80. La significancia fue $0.000 < 0.05$ se rechaza H0 y aceptamos Ha. Existe una correlación muy fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE con un coeficiente de correlación de 0,819.

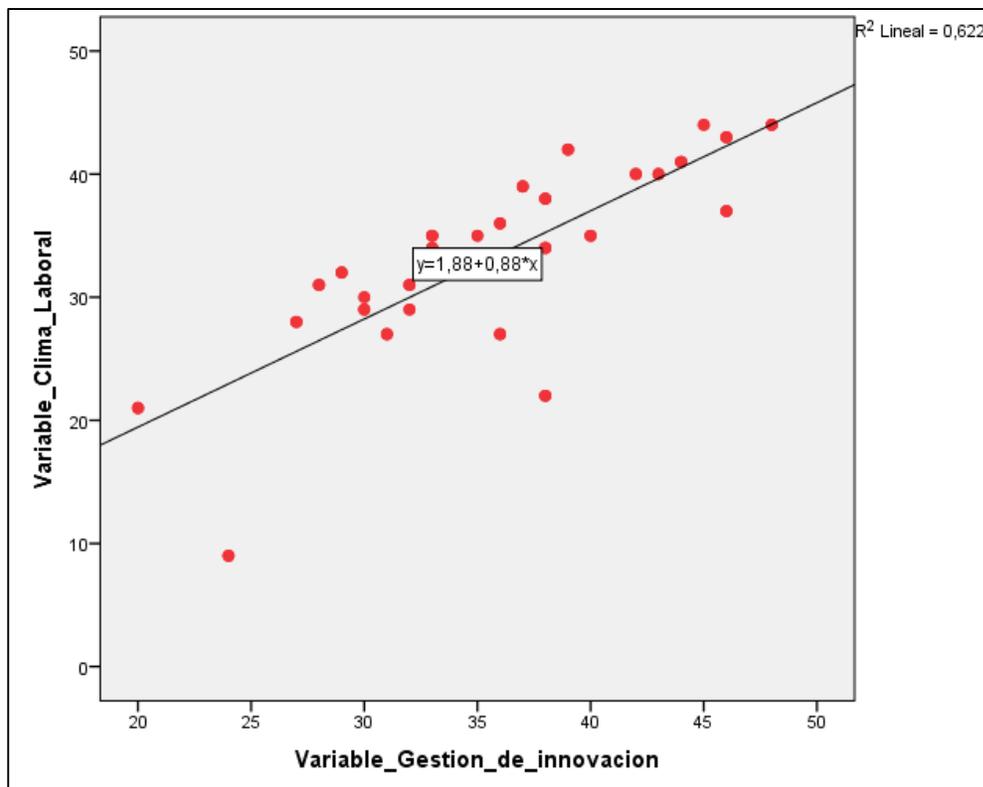
Tabla 14

Resultado correlación clima laboral y gestión de innovación

			Gestión de innovación
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,819
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

Figura 1

Diagrama de dispersión clima laboral y gestión de innovación



Contraste hipótesis específica 1

Ho. No se encuentra relación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Ha. Se encuentra relación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Las observaciones válidas fueron N=80 para determinar la relación del liderazgo y gestión de innovación. La significancia fue $0.000 < 0.05$ se rechaza H0 y aceptamos Ha. Existe una correlación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE con un coeficiente de correlación de 0,799.

Tabla 15*Resultado correlación liderazgo y gestión de innovación*

		Gestión de innovación	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,799
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

Contraste hipótesis específica 2

Ho. No se encuentra relación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Ha. Se encuentra relación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Las observaciones válidas fueron N=80 para determinar la relación de la comunicación y gestión de innovación. La significancia fue $0.000 < 0.05$ se rechaza H0 y aceptamos Ha. Existe una correlación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE con el coeficiente de correlación de 0,783.

Tabla 16*Resultado correlación comunicación y gestión de innovación*

		Gestión de innovación	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,783
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

Contraste hipótesis específica 3

Ho. No se encuentra relación fuerte entre la motivación y la gestión de la innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Ha. Se encuentra relación fuerte entre la motivación y la gestión de la innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Las observaciones válidas fueron N=80 para determinar la motivación de la comunicación y gestión de innovación. La significancia fue $0.000 < 0.05$ se rechaza H0 y aceptamos Ha. Existe una correlación fuerte entre la motivación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE con el coeficiente de correlación de 0,771.

Tabla 17

Resultado correlación motivación y gestión de innovación

		Gestión de innovación	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	,771
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Aceptamos la hipótesis general a partir de los resultados y hallazgos encontrados donde se estableció la correlación muy fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Sobre la hipótesis específica se encuentra correlación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE, concuerda con lo que confirma Díaz y Jaramillo (2020) quienes ratifican que la cultura organizacional en la innovación guarda correlación positiva para éxito del negocio.

La hipótesis específica demostró que si se encuentra correlación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE, los resultados guardan correlación con lo que afirma Incio y Ramos (2021) sobre la gestión del cambio e innovación organizacional señalando la comunicación y compromiso impactan en la gestión de la innovación de forma dinámica y vivencial.

Lanazca y Timoteo (2021) presenta a la innovación como requisito en la permanencia y estrategia de organizaciones para impulsar la variable motivación; ratificando la hipótesis específica que encuentra correlación fuerte entre la motivación y la gestión de la innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.

Lora (2022) no concuerda con el estudio es sobre la existencia de un marco de trabajo estándar general para impulsar el clima laboral determinando el grado de innovación; sobre el estudio realizado no se enfocó en la causa-efecto. Tampoco se coincide con Jordan (2020) sobre el aspecto de el tener espacios físicos generan ideas exitosas, no es generalizado para todas las empresas.

En lo que se refiere a la compensación y la innovación no se halló un grado determinante tal y como afirma Becerra y Bermúdez (2020) mencionando a la compensación salarial como factor determinante. Fernández (2009) afirmó que la variable proceso-tecnología impulsa directamente la innovación, por el lado de la presente investigación no existe una dependencia directa, aunque si un nivel de relevancia para promoción de la innovación.

Por otro lado Checa (2019) trato sobre el factor cultura organizacional con la gestión innovación tecnológica, si bien determinando sexo, edad y perfil. Para el presenté estudio no se exploró si alguna característica sociodemográfica determinaría un comportamiento o hábito específico.

Considerando todos los autores antecedentes, sus investigaciones que hacen referencia a las variables del estudio están acordes. Si bien existen algunas particularidades y algunos aspectos que no se concuerdan, prevalece la aceptación de que se encuentra correlación positiva del clima laboral y la gestión de innovación.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Existe una correlación muy fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación sobre los empleados de la empresa MAPFRE con un resultado estadístico ($Rho=0,819$; $sig.=0.000$).

Se destaca una fuerte correlación entre liderazgo y la gestión de innovación en los empleados de la empresa tiene un resultado estadístico ($Rho=0,799$; $sig.=0.000$); considerando que la dimensión liderazgo tiene un porcentaje pico de 71.3% entre muy de acuerdo y acuerdo en el indicador percepción y confianza; si la empresa aplicase acciones para el impulso de la percepción de los líderes, generación de expectativas y ambiente de confianza habrá un progreso en cuanto a la gestión de innovación.

La correlación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación sobre los empleados de la empresa tiene un resultado estadístico ($Rho=0,783$; $sig.=0.000$); considerando que la dimensión comunicación tiene un pico de 82.5% promedio entre muy de acuerdo y acuerdo en el indicador percepción y confianza; si la empresa aplicase acciones para el impulso de la comunicación efectiva, frecuencia y satisfacción en la comunicación habrá un progreso en cuanto a la gestión de innovación.

La correlación fuerte entre la motivación y la gestión de innovación en los empleados de la empresa tiene un resultado estadístico ($Rho=0,771$; $sig.=0.000$); considerando que la dimensión motivación tiene un pico de 78.3% promedio entre muy de acuerdo y acuerdo en el indicador percepción y confianza; si la empresa aplicase acciones para el impulso de compromiso de metas, participación en actividades y sobre todo compensaciones habrá un progreso en cuanto a la gestión de innovación.

6.2 Recomendaciones

Si bien se evidencia una correlación muy fuerte del clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE confirmada como conclusión general se recomienda a los responsables de la sede principal ejecutar estrategias para fortalecer el liderazgo, comunicación y motivación entre los líderes de la empresa con un enfoque de beneficio a la gestión de innovación, la cual será evidenciada en el producto, proceso y organización.

La conclusión específica 1 presentó una correlación fuerte del liderazgo y la gestión de innovación sobre los trabajadores de la empresa. Se recomienda a los responsables establecer un programa de liderazgo con enfoque innovador para mejorar la percepción de los colaboradores, que los líderes difundan y tengan sesiones de retroalimentación sobre los indicadores de medición 360, por último impulsar los espacios de confianza y camaradería en un entorno de potenciar al equipo.

La conclusión específica 2 presentó la correlación fuerte de la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa, se recomienda a los responsables de la sede principal establecer una estructura uniforme de comunicación con un canal exclusivo, que el contenido sea relevante y sencillo para la lectura y entendimiento, el canal exclusivo debe ser dinámico y digital con propósito.

La conclusión específica 3 presenta una correlación fuerte entre la motivación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa; se recomienda a los responsables de la sede principal establecer un cuadro de mando del avance del desempeño, implementar la metodología de trabajo ágil para ver el plan de trabajo, realizar una revisión y análisis de homologación de salarios por competencias.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008a). *Desempeño laboral por competencias: Guía práctica para la gestión por competencias*. Granica.
- Alles, M. (2008b). *Desempeño laboral: Cómo medirlo y mejorar su gestión*. Granica.
- Becerra-Márquez, C. V., & Bermudez-Aponte, J. J. (2020). El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información*, 34(84), 59–77. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Benito Hernández, S., Platero Jaime, M., & Rodríguez Duarte, A. (2015). Los factores determinantes de la innovación en el contexto de la microempresa. *DYNA*, 90(3), 248-249. <http://dx.doi.org/10.6036/7467>
- Checa Loayza, C. E. (2019). *La cultura organizacional y su influencia en la gestión de innovación tecnológica en el Comando de Educación y Doctrina del Ejército, Chorrillos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/5955>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Chuquihuara, L. (2023, Septiembre). *El Perú ocupa puesto 76 en el Índice Global de Innovación 2023 de la OMPI*. <https://www.gob.pe/institucion/rppooii/noticias/842087-el-peru-ocupa-puesto-76-en-el-indice-global-de-innovacion-2023-de-la-ompi>
- Collis, J., & Hussey, R. (2014). *Business Research: A Practical Guide for Undergraduate*

and Postgraduate Students. Palgrave Macmillan.

Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Díaz Paz, E. L., & Jaramillo Leon, G. B. (2023). *Influencia de la cultura organizacional en la gestión de la innovación* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/672208>

Drucker, P. F. (2004). La disciplina de la innovación. *Harvard Business Review*, 82 (8), 3-7.

Escobar Bonilla, V. C., & Ramos de Argueta, M. E (2023). *Valoración Financiera del uso de Innovaciones Tecnológicas en las Empresas de Seguros de Personas en El Salvador* [Tesis doctoral, Universidad de El Salvador]. Repositorio de la Universidad de El Salvador. <https://repositorio.ues.edu.sv/items/8e41a744-775f-486c-a5ea-2f65a6ad7e4c>

Fernández-Portillo, A., Sánchez-Escobedo, M. C., & Almodóvar-González, M. (2020). Análisis del impacto de la innovación, las TIC y el clima empresarial sobre los ingresos de las PYMES. *Revista Internacional De Organizaciones*, (24), 183-209. <https://doi.org/10.17345/rio24.183-209>

Fernández Del Hoyo, A. (2009). *Innovación y gestión de nuevos productos*. Ediciones Pirámide.

Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (1ª ed.). Editorial UOC, S.L.

García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez-Rada, C. A. (2020). *Clima*

- organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Incio Cabanillas, R. K., & Ramos Villena, S. M. (2021). *La gestión del cambio e innovación organizacional. Revisión sistemática* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77801>
- Jiménez, A., & Geldes, C. (2019). Los desafíos de la innovación en Latinoamérica. *Journal of technology management & innovation*, 14(4), 3-5. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242019000400003>
- Jordan, S. D. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio de la Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/9942>
- Lanazca Soto, S., & Timoteo Mamani, R. I. (2021). *Gestión de la innovación para generar ventajas competitivas. Revisión sistemática de la literatura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68139>
- Lora Gil, R. F. (2022). *Estudio de caso prácticas de liderazgo del equipo directivo que favorecen el clima laboral y la satisfacción profesional docente de un colegio municipal en la comuna de la Pintana: un desafío en contextos de pandemia* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/63190>

- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Phimister, A., & Torruella, A. (2015). *Gestión de la innovación: Estrategias y prácticas*. Libros de cabecera.
- Planellas, M. (2021). *El libro rojo de la innovación*. Conecta.
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
- Puga, A. (2024, marzo). *Tendencias en innovación en el sector seguros para 2024*. MAPFRE. <https://www.mapfre.com/actualidad/innovacion/innovacion-sector-seguros-2024/>
- Reyes Chacón, D. A., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2021). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Interdisciplina*, 10(26), 217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2022.26.80975>
- Ríos Rodríguez, L. del C. (2022). Factores que influyen en la Gestión de la Innovación en empresas financiadas por el Gobierno Federal. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(19), 37-67. <https://doi.org/10.36791/tcg.v7i19.133>
- Robayo, P. (2015). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55685>
- Sabino, C. (2021, julio). *El proceso de investigación científica*. Facultad de Periodismo y

- Comunicación Social UNLP. https://www.perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/CarlosSabino-EIProcesoDeInvestigacion_0.pdf
- Salazar Estrada, J., Guerrero Pupo, J., Machado Rodríguez, Y., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es.
- Sagasti, F. (2003, marzo). *El Sistema de Innovación Tecnológica en el Perú: Antecedentes, situación y perspectivas*. Ciencias.pe. https://ciencias.pe/sites/default/files/sist_de_innov_tecn_peru.pdf
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (9ª Edición). Pearson.
- Seclen Luna, J., & Barrutia Güenaga, J. (2019). *Gestión de la innovación empresarial: conceptos, modelos y sistemas*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Terrazas, C. F. (2020). *La innovación y cultura organizacional en el hotel Balistra, Ica, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25593>
- Singh, S. (2018). Reseña del libro: Change By Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation. *Revista Europea de Ciencias Aplicadas*, 6(4), 13. <https://doi.org/10.14738/aivp.64.5224>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Clima laboral y la gestión de innovación en la empresa MAPFRE Lima, 2024	Problema general ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?	Objetivo general Determinar el nivel de relación entre el clima laboral y la gestión de innovación en los empleados de la empresa MAPFRE.	Hipótesis general Existe una relación fuerte entre el clima laboral y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.	Clima laboral	Liderazgo	Percepción Expectativa Confianza	Tipo de investigación: Cuantitativa
	Problemas específicos ¿En qué medida se relacionan el liderazgo y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?	Objetivos específicos Determinar el nivel de relación entre el liderazgo y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE.	Hipótesis específicas Existe una relación fuerte entre el liderazgo y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.		Comunicación	Efectividad Frecuencia Satisfacción	
	¿En qué medida se relacionan la comunicación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?	Determinar el nivel de relación entre la comunicación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE.	Existe una relación fuerte entre la comunicación y la gestión de innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.	Gestión de innovación	Producto	Nuevos servicios Canales de ventas Tecnologías implementadas	Muestra: 80 Trabajadores de la empresa
	¿En qué medida se relacionan la motivación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE?	Determinar el nivel de relación entre la motivación y la gestión de innovación de los empleados de la empresa MAPFRE.	Existe una relación fuerte entre la motivación y la gestión de la innovación en los trabajadores de la empresa MAPFRE.		Proceso	Emisión de póliza Atención de siniestro Indemnización al contratante	
					Organización	Proyectos estrategicos Formación especializada Programas de intraemprendimiento	Instrumento: Cuestionario

Anexo 2. Formato del cuestionario

N.º	Clima Laboral	1	2	3	4	5
	Liderazgo					
1	La percepción sobre los líderes dentro de la empresa es positiva.					
2	La empresa tiene líderes que cumplen con las expectativas .					
3	Existe un ambiente de confianza con los líderes dentro de la empresa.					
	Comunicación					
4	La comunicación dentro de la empresa es efectiva en sus diversos canales.					
5	La empresa comparte información frecuente sobre temas relevantes.					
6	Existe una alta satisfacción con la comunicación interna de la empresa.					
	Motivación					
7	Existe un alto compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa.					
8	La participación en las tareas diarias es valorada por la empresa					
9	La empresa brinda una remuneración justa acorde al mercado.					

Anexo 3. Instrumento recolección de datos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Instrumento I

Cuestionario de la variable 1: Clima laboral

N.º	Clima Organizacional	1	2	3	4	5
	Liderazgo					
1	La percepción sobre los líderes dentro de la empresa es positiva.					
2	La empresa tiene líderes que cumplen con las expectativas .					
3	Existe un ambiente de confianza con los líderes dentro de la empresa.					
	Comunicación					
4	La comunicación dentro de la empresa es efectiva en sus diversos canales.					
5	La empresa comparte información frecuente sobre temas relevantes.					
6	Existe una alta satisfacción con la comunicación interna de la empresa.					
	Motivación					
7	Existe un alto compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa.					
8	La participación en las tareas diarias es valorada por la empresa.					
9	La empresa brinda una remuneración justa acorde al mercado.					

Instrumento II

Cuestionario de la variable 2: Gestión de Innovación

N.º	Gestión de innovación	1	2	3	4	5
	Producto					
10	La empresa introduce nuevos servicios para resolver necesidades de clientes.					
11	La empresa tiene diversos canales de ventas según tipo de seguro.					
12	Existen tecnologías implementadas que mejora de la experiencia de usuario.					
	Procesos					
13	La emisión de pólizas en la empresa se realiza de forma digital.					
14	La atención de siniestros posee centros innovadores 24/7.					
15	La indemnización al contratante utiliza métodos ágiles de pago.					
	Organización					
16	La empresa tiene proyectos estratégicos impulsada por ideas de empleados.					
17	La empresa impulsa la formación especializada sobre métodos de innovación.					
18	La empresa desarrolla programas de intraemprendimiento de forma positiva.					

Anexo 4. Validación de instrumentos por juicio de expertos

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS						
<u>VARIABLE 1: CLIMA LABORAL</u>						
1. DATOS GENERALES						
1.1 Apellidos y nombres del experto:		<input style="width: 100%;" type="text" value="Nombre"/>				
1.2 Grado que ostenta el experto		<input style="width: 100%;" type="text" value="PhD () Doctor () Magister () Licenciado () Otros, Especifique"/>				
1.3 Universidad donde labora:		<input style="width: 100%;" type="text" value="No aplica"/>				
1.4 Título de la investigación:		El clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".				
1.5 Nombre del instrumento:		Cuestionario de la variable <u>Clima Organizacional</u>				
1.6 Fecha de evaluación:		<input style="width: 100%;" type="text" value="30 /05/2024"/>				
2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO						
Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.						
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					
Sugerencias:						
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Nombre experto						

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: GESTIÓN DE INNOVACIÓN**

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister () Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

No aplica

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable **Desempeño Laboral**.

1.6 Fecha de evaluación:

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					

Sugerencias:

Anexo 5. Relación de expertos

No	Juez experto	Clima Laboral	Gestión de Innovación
1	Tapia Carbajal Juan Ricardo	Aplicable	Aplicable
2	Roncal Zavaleta Miryam Luzgardis	Aplicable	Aplicable
3	Cruz Padilla Jorge Martin	Aplicable	Aplicable

Anexo 6. Ficha técnica del cuestionario

Característica	Descripción
Nombre del cuestionario:	Clima laboral y Gestión de Innovación
Autores:	Christian Martin Cancharez Aguirre
	Juan Pablo Chiappe Piñeiro
Ámbito de aplicación:	MAPFRE Perú sede central
Unidades de información:	Colaboradores administrativos de MAPFRE Perú en sede central Lima
Duración:	Aproximadamente 7 minutos
Materiales:	Microsoft Forms
	1: Totalmente en desacuerdo
	2: En desacuerdo
	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	4: De acuerdo
Escala de medición:	5: Totalmente de acuerdo
Normas de clasificación:	Baremo

Anexo 7. Distribución de preguntas

Dimensión	Indicadores	Ítems
Liderazgo	Percepción, expectativas, confianza	Preguntas 1-3
Comunicación	Efectiva, frecuente, participación	Preguntas 4-16
Motivación	Compromiso, participación, remuneración	Preguntas 7-9
Producto	Nuevos servicios, canales de ventas, tecnologías implementadas.	Preguntas 10-12
Procesos	Emisión de pólizas, atención de siniestros, indemnización al contratante	Preguntas 13-15
Organización	Proyectos estratégicos, formación especializada, programas de intraemprendimiento	Preguntas 16-18

Anexo 8. Firma de expertos

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
1. DATOS GENERALES						
1.1 Apellidos y nombres del experto:	Bravo Aguinaga Juan Arturo					
1.2 Grado que ostenta el experto	PhD () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros, Especifique					
1.3 Universidad donde labora:	No aplica					
1.4 Título de la investigación:	El clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".					
1.5 Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable <u>Clima Organizacional</u>					
1.6 Fecha de evaluación:	30 /05/2024					
2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO						
Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.						
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
Sugerencias:						
Los ítems de la encuesta tienen una respuesta objetiva, cuantificable y medible en el tiempo, lo cual está muy bien. Añadiría un ítem más de evaluación que haga referencia al Reconocimiento y crecimiento del trabajador en la compañía, donde pueda medirse qué tan bien se sienten con ello.						
 <hr/> Nombre: Juan Arturo Bravo Aguinaga Doc.Ident.: 71056925						

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: INNOVACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Bravo Aguinaga, Juan Arturo

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

No aplica

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral.

1.6 Fecha de evaluación:

30 / 05 / 2024

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X

Sugerencias:

Los ítems de la encuesta tienen una respuesta objetiva, cuantificable y medible en el tiempo, lo cual está muy bien. Solo en el apartado **Procesos** incluiría más ítems del resto de ciclo de vida del cliente para identificar si innovamos en esos pasos. Por ejemplo: En el primer contacto, cotización, post-venta.

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Arroyo Estredo Jiang Alberto

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros, Especifique

1.3 Empresa donde labora:

SEGAflow Perú

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Clima Organizacional

1.6 Fecha de evaluación:

29 /05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					X

Sugerencias:

-
 Nombre: Arroyo Estredo Jiang Alberto
 Carnet de extranjería : 02075494

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: INNOVACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Arroyo Estredo Jiang Alberto

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros, Especifique

1.3 Empresa donde labora :

SEGAflow Perú

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral.

1.6 Fecha de evaluación:

29 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					x
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					x

Sugerencias:

Nombre: Arroyo Estredo Jiang Alberto
Carnet de extranjería: 02075494

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Tapia Carbajal Juan Ricardo

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister (x) Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

San Marcos

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Clima Organizacional

1.6 Fecha de evaluación:

29 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X

Sugerencias:

-
Nombre: Tapia Carbajal Juan Ricardo
Doc.Ident.: 09454245

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: INNOVACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Tapia Carbajal Juan Ricardo

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

San Marcos

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral.

1.6 Fecha de evaluación:

29 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
	0	1	2	3	4
Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X

Nombre: **Tapia Carbajal Juan Ricardo**
Doc.Ident.: **09454245**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Cruz Padilla Jorge Martin

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor (x) Magister () Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Empresa donde labora:

Universidad autónoma del Perú

1.4 Título de la investigación:
 empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
 INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
 LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Clima Organizacional

1.6 Fecha de evaluación:

29 /05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					X

Sugerencias:

-
 Nombre: Cruz Padilla Jorge Martin
 DNI : 40445750

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: INNOVACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Cruz Padilla Jorge Martin

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Empresa donde labora :

Universidad autónoma del Perú

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN
LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable **Desempeño Laboral**.

1.6 Fecha de evaluación:

29 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					x
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					x

Sugerencias:

Nombre: Cruz Padilla Jorge Martin
DNI: 40445750

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Roncal Zavaleta Miryam Luzgardis

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

Universidad autónoma del Perú

1.4 Título de la investigación:
 empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
 DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable Clima Organizacional

1.6 Fecha de evaluación:

30 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
	0	1	2	3	4
Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
Están expresadas en conductas, observables y medibles.					
Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					
Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					
Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					

Nombre: Roncal Zavaleta Miryam Luzgardis
 Doc.Ident.:18160858

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
VARIABLE 2: INNOVACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Roncal Zavaleta Miryam Luzgardis

1.2 Grado que ostenta el experto

PhD () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros, Especifique

1.3 Universidad donde labora:

Universidad autónoma del Perú

1.4 Título de la investigación:
empresa "CLIMA LABORAL EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS EN LIMA 2023".

El clima organizacional y el desempeño laboral en la

1.5 Nombre del instrumento:

Cuestionario de la variable **Desempeño Laboral**.

1.6 Fecha de evaluación:

30 / 05 / 24

2. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Mediante la presente tabla, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que considere conveniente. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems e indicar sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

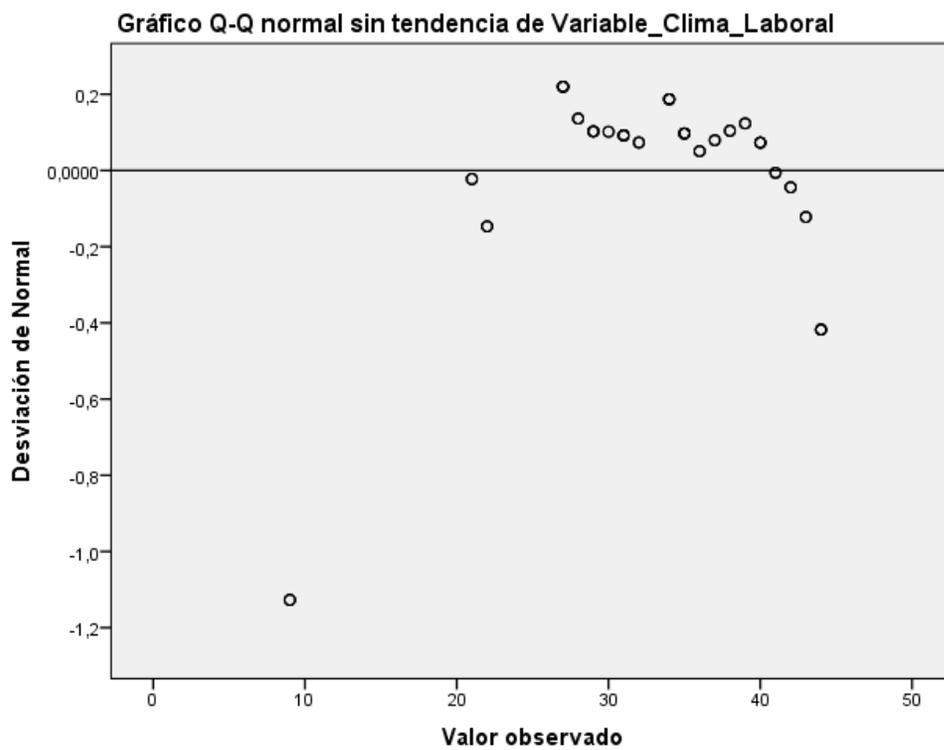
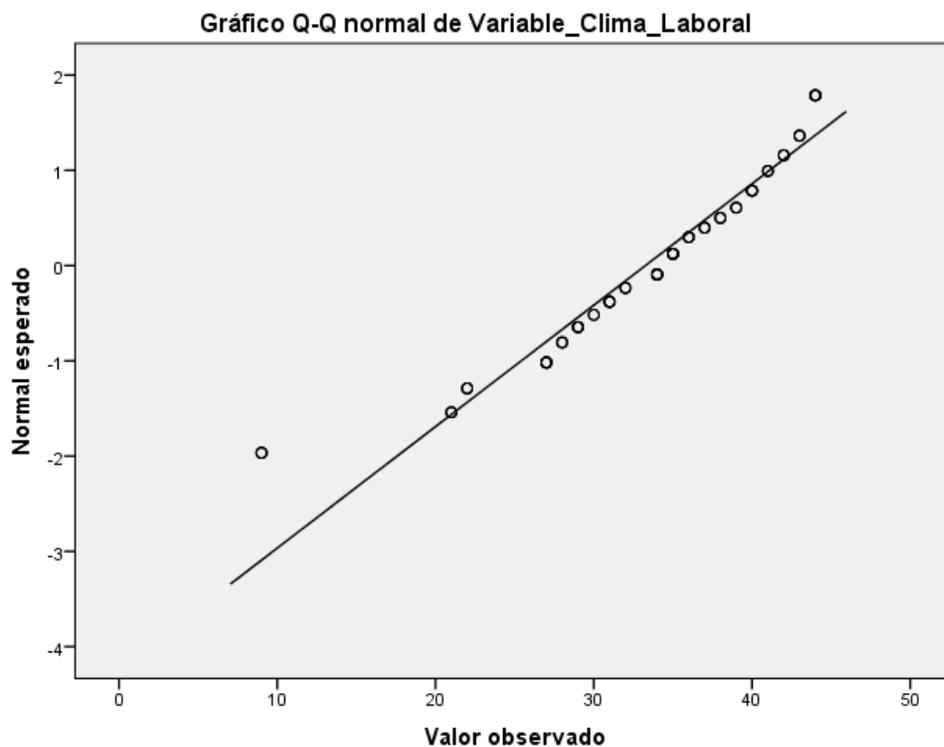
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJE TIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles.					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
	Son insuficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					

Sugerencias:

-
Nombre: Roncal Zavaleta Miryam Luzgardis
Doc.Ident.:18160858

Anexo 9. Base de datos para el cálculo estadístico

ID	VARIABLE 1									VARIABLE 2								
	D1			D2			D3			D1			D2			D3		
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18
ID1	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4
ID2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ID3	5	4	3	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	2
ID4	2	2	2	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3
ID5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
ID6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3
ID7	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
ID8	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ID9	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3
ID1	3	3	5	2	3	3	4	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3
ID1	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
ID1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ID1	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3
ID1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
ID1	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2
ID1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4
ID1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
ID1	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3
ID1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
ID2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3
ID2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5
ID2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
ID2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	4
ID2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
ID2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
ID2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
ID2	4	4	3	3	4	3	3	4	1	5	5	2	3	3	2	3	4	4
ID2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ID2	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4
ID3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ID3	5	4	3	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	2
ID3	2	2	2	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3
ID3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
ID3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3
ID3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
ID3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ID3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3
ID3	3	3	5	2	3	3	4	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3
ID3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
ID4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ID4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3
ID4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
ID4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2
ID4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4
ID4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
ID4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3
ID4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
ID4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3
ID4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5
ID5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
ID5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	4
ID5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
ID5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
ID5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
ID5	4	4	3	3	4	3	3	4	1	5	5	2	3	3	2	3	4	4
ID5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ID5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4
ID5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ID5	5	4	3	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	2
ID6	2	2	2	1	4	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3
ID6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
ID6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3
ID6	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
ID6	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ID6	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3
ID6	3	3	5	2	3	3	4	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3
ID6	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
ID6	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ID6	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3
ID7	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
ID7	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2
ID7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4
ID7	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
ID7	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3
ID7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
ID7	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3
ID7	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5
ID7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
ID7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	4
ID8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4

Anexo 10. Imágenes SPSS Statistic Visor de prueba de normalidad

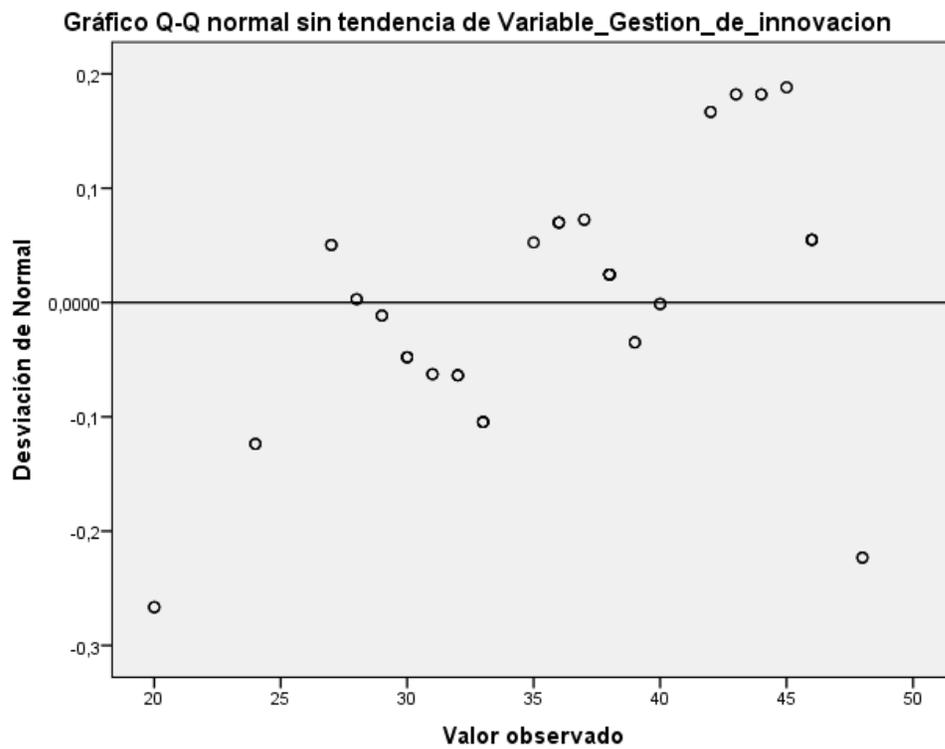
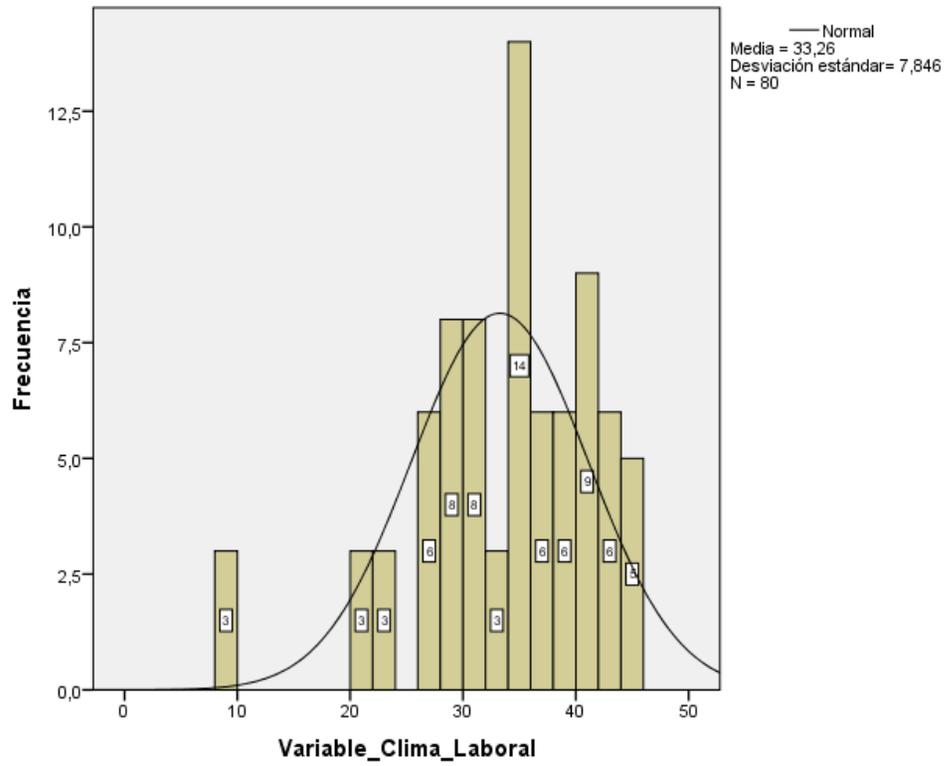


Gráfico Q-Q normal de Variable_Gestion_de_innovacion

