



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y la motivación laboral de los
colaboradores del Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado En Administración

AUTOR:

Hurtado Rojas, David Godofredo (ORCID: 0000-00001-9976-6388)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis las dedico con todo cariño y amor, a mis padres y a mis hermanas por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos.

David.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por darme salud y vida, gracias a la universidad César Vallejo por permitirme convertirme en profesional, a mis padres y hermanas que siempre se han preocupado por mí, muchos de mis logros se lo debo a ellos entre los que si incluye este.

David.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad.....	13
Tabla 2 Correlación entre las dimensiones de clima y desempeño laboral.....	16
Tabla 3 Correlación entre clima organizacional y motivación laboral.....	16
Tabla 4 Promedios por dimensiones.....	18
Tabla 5 Promedios por variables.....	18

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Dispersión de puntos entre clima organizacional y motivación laboral...	17
--	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. En el diseño de este estudio es no experimental – transaccional – correlacional, con una población de 38 colaboradores. Como técnica se empleó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado en 30 ítems con escala Likert. Entre sus resultados se obtuvo que el 61% está en Desacuerdo, ya que no existe una buena comunicación entre el jefe con el personal, lo que genera que tengan muchas discrepancias ante la toma de decisiones. Por otro lado, el 45% está en Acuerdo, dado que se sienten incentivados por las metas planteadas en la empresa, lo que provoca que tengan las ganas suficientes para culminar con sus actividades. Se llegó a la conclusión que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo 0,891 siendo significativa con un $p < 0,05$ lo cual indica una correlación positiva considerable entre ambas variables; por tanto, si mejora el clima organizacional, los colaboradores se sentirán motivados.

Palabras clave: Clima Organizacional, Motivación Laboral, Recursos Humanos.

Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between organizational climate and work motivation at Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. In the design of this study, it is non-experimental - transactional - correlational, with a population of 38 collaborators. As a technique, the survey was used and the instrument was a questionnaire structured in 30 items with a Likert scale. Among its results, it was found that 61% disagree, since there is no good communication between the boss and the staff, which causes them to have many discrepancies when making decisions. On the other hand, 45% is in agreement, given that they feel motivated by the goals set out in the company, which means that they have the desire to complete their activities. It was concluded that, by means of the Pearson correlation coefficient, 0.891 was obtained being significant with $p < 0.05$, which indicates a considerable positive correlation between both variables; therefore, the greater the organizational climate, the greater the motivation of the collaborators.

Keywords: Organizational Climate, Work Motivation, Human Resources.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se preocupan mucho por seducir la atención del público, sin embargo, descuidan la comodidad de sus colaboradores. Es por ello, que laborar en un clima laboral apropiado es relevante para que el personal desempeñe sus funciones con total normalidad y direccionen a alcanzar las metas organizacionales. Así mismo, la dirección de la empresa debe de motivarlos frecuentemente a sus trabajadores, de tal manera que se sientan impulsados a seguir acatando órdenes y sean más productivos.

En el contexto internacional, en Brasil, Azevedo & Regina (2017) sostienen que las empresas que laboran con un clima apropiado, se dan porque reciben apoyo de los gerentes en las diferentes situaciones que se presenten. Para los colaboradores, es muy importante que sus jefes los apoyen, ya que estarían trabajando en equipo y tendrían más habilidades para resolver cualquier conflicto que ocurra. Así mismo, cuando las empresas son flexibles a los cambios, es porque están dispuestas a seguir compitiendo en el mercado, además es muy rentable para la gerencia, ya que el personal se sentirá competente para asumir responsabilidades generando que su estabilidad sea por largos periodos.

De la misma manera en Cuba, Iglesias & Torres (2018) afirman que un clima organizacional es saludable cuando los colaboradores adoptan nuevos comportamientos dentro de sus puestos de trabajo. El personal de trabajo es imprescindible para las empresas, ya que, sin ello, no funcionarían; es por esa razón, que los gerentes deben de motivarlos constantemente y evaluar su rendimiento para poder determinar sus fortalezas y debilidades. En el momento que se tiene en cuenta esos factores, el gerente tendrá la facilidad de otorgarles responsabilidades en función a sus habilidades, de tal forma que todos laboren eficientemente, en un ambiente propicio y con condiciones óptimas.

Por otro lado, en España, Salazar & Gutiérrez (2016) argumentan que los colaboradores se sentirán motivados cuando el jefe les muestre de manera clara los objetivos que deben de cumplirse. Gran parte de las razones por la cual las empresas presentan deficiencias, se debe a que no hubo una buena comunicación sobre los objetivos empresariales, es por ello, que una buena comunicación podrá prevenir situaciones no deseadas. La comunicación debe de ser transparente, tanto entre empleados como también jefe – empleado, con el propósito que todos

trabajen en equipo y con altos niveles de confianza. Así pues, los objetivos se podrán cumplir ya que los colaboradores se sentirán motivados al promover una buena comunicación y recibiendo el apoyo de su jefe y de sus demás colegas.

Del mismo modo, en Ecuador, Peña & Villón (2018) sostienen que la motivación entre los colaboradores genera una armonía en la organización, puesto que todos tienen un propósito compartido que es otorgar un valor agregado a través de su desempeño. En muchas ocasiones existen colaboradores que se desempeñan un poco mejor que otros, y partiendo desde ese principio, las empresas deben de otorgar recompensas por un trabajo destacado. En su mayoría, para motivar a los colaboradores se les otorga: incentivos económicos, aumentos, ascensos y elogios, de tal forma que el personal se sienta valorado y tenga más entusiasmo en seguir aportando valor a la compañía.

En cambio, en el ámbito de nuestro país, en Cajamarca, Miranda & Gálvez (2016) sostienen que un clima organizacional saludable hace que los colaboradores puedan sacar su máximo potencial ante las actividades que realizan día a día. Los jefes deben de tener en cuenta las necesidades de su personal, de tal forma que se pueda conocer en qué puntos se pueda mejorar y se sientan contentos haciendo sus actividades. Es por ello, que es importante el ambiente donde laboran, ya que eso puede influir positivamente o negativamente; y como consecuencia, pueda afectar la atención que se brinda a los clientes. Así pues, es relevante darle tareas flexibles acorde a su desempeño, otorgarle los máximos recursos y velar por sus necesidades, con el propósito que laboren en un ambiente apropiado y puedan atender eficientemente a los clientes.

De igual forma, en Lima, Zenaida, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez (2015) afirman que cuando los colaboradores laboran en un clima organizacional apropiado, se sienten más contentos y sobre todo que reducen índices de estrés. El estrés es muy dañino para los trabajadores como para la organización; es por ello, que deben de trabajar en óptimas condiciones y asumiendo responsabilidades, ya que eso le permitirá tomar sus propias acciones evitando el agotamiento laboral. Así mismo, un buen clima hace que el personal adopte nuevos estilos de comportamiento y tengan la capacidad de afrontar situaciones complicadas con el propósito que nada interfiera al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por otra parte, en Tacna, Leo, De Los Santos, Tacora, Manchego &

Parihuana (2016) señalan que la motivación de los colaboradores depende gran parte del estilo de liderazgo que adopta el jefe. El personal necesita no solo alguien que les diga las actividades por hacer, sino alguien que los oriente y que los ayude a alcanzar las metas empresariales generando que no se sientan solos al momento de realizar una determinada actividad. Así mismo, los trabajadores se sentirán llenos de confianza y seguridad al momento de realizar sus labores. Finalmente, un líder tendrá la capacidad de reconocer y valorar el desempeño de su gente; es por ello, que debe de compensarlos como incrementarles su salario, otorgarle condiciones de trabajo y capacitarlos constantemente, de tal modo que sean efectivos dentro de sus puestos.

De forma similar, en Lima, Marín & Placencia (2017) testifican que la motivación laboral causa que los colaboradores se desarrollen profesionalmente y mejore la relación con sus compañeros de trabajo. Un personal motivado será capaz no solo de beneficiar a la organización, sino que cuentan con la potestad de asumir nuevas responsabilidades, a causa que han encontrado un estímulo para alcanzar los objetivos empresariales. En el momento que un trabajador encuentra su propio propósito dentro de la empresa, ya no necesita algún estímulo externo, dado que se siente comprometido con lo que se le encargue. Esto sería beneficioso para la organización, puesto que ya no necesitan invertir en incentivos, bonos u otros factores que estén relacionados con el aspecto económico.

En el contexto local, el Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. en miras de extender las líneas de negocio, tuvo el sueño de incursionar en el sector Automotriz, es por eso que en alianza con el concesionario Derco Perú se unen para iniciar actividades comerciales a partir del 7 de enero del 2013 en la ciudad de Chiclayo, siendo los representantes exclusivos de las marcas: Suzuki, Mazda, Citroen, Renault, Haval, Great Wall, Changan y Jac. Así mismo, Automotores Pakatnamu es una empresa joven que viene creciendo notoriamente, ganando un alto porcentaje de participación del mercado en solo 5 años, debido a la capacidad de cubrir las principales necesidades de transporte en la ciudad de Chiclayo, ofreciendo el ciclo completo del vehículo. Su principal objetivo año tras año es ofrecer el mejor servicio para satisfacción de nuestros clientes, formándolos parte de nuestra familia

En su inicial diagnóstico, se ha podido identificar que los colaboradores no

establecen una comunicación transparente con sus compañeros y con sus jefes, lo que ocasiona que no exista confianza suficiente para trabajar en equipo. Además, no asumen su responsabilidad por ellos mismos, es decir, para cumplir con sus actividades, esperan a recibir órdenes por sus superiores afectando notablemente a la productividad laboral. En el momento que se presentan situaciones complicadas, no saben afrontarla de manera apropiada, por lo que existen ocasiones en que toman decisiones equivocadas y eso afecta al ambiente en donde laboran.

Por otro lado, los colaboradores no presentan una alta motivación hacia sus actividades que realizan. Esto se debe a que no se sienten comprometidos con las tareas que se encargan, por lo que en algunas ocasiones existen retrasos. El jefe no les incentiva para que puedan ejercer sus labores, dado que no valoran el trabajo que realizan ni los premia cuando se hace un trabajo bien hecho o antes de tiempo. Esto ha provocado que el personal no sea competitivo, dado que tampoco reciben capacitaciones constantes para que puedan potencializar sus habilidades ante el cumplimiento de los objetivos empresariales. Finalmente, eso afecta notablemente su estado de ánimo, por lo que presentan una deficiente atención a los clientes.

Tal y como se ha mostrado los párrafos anteriores, esta es la problemática actual que viene afectando al Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. por lo que el propósito fue demostrar si existe relación entre el clima organizacional y la motivación laboral, de tal manera que se pueda contrarrestar estas deficiencias y mejorar su situación.

Referente al planteamiento del problema, se testificó ¿Existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.? Del mismo modo, en cuanto a su justificación, teóricamente, La presente investigación se justifica en teorías consistentes referentes a las variables, tanto para clima organizacional como para motivación laboral, con el propósito de tener un mejor entendimiento a través de la literatura. Así mismo, los resultados cuantitativos que se deriven de este estudio, servirán como antecedentes para próximos estudios con temas similares. Metodológicamente, para el desarrollo la presente investigación, se empleará el método inductivo y deductivo. El inductivo, dado que parte de ideas secundarias para llegar a la general; y el deductivo, parte de lo general para llegar a las específicas. Del mismo

modo, como técnica se empleará la encuesta y el instrumento el cuestionario, con el propósito de recoger información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados. Socialmente, la presente investigación permitirá que mejore el clima organizacional y como consecuencia mejore la motivación laboral; de tal forma que la organización pueda tener un personal de alto rendimiento laborando en un ambiente apropiado; además, brindará un mejor servicio a la sociedad. (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014).

Referente a los objetivos, como general se planteó determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. Como objetivos específicos: (1) Diagnosticar el nivel de clima organizacional en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. (2) Identificar el nivel de motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. (3) Calcular la relación entre las dimensiones de clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.

Por último, como hipótesis H1: Existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. Ho: No existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que corresponde a los trabajos previos, en el contexto internacional, en Guayaquil, Mogrovejo (2020) en su tesis planteó como objetivo calcular los efectos del clima laboral en la motivación del personal. El tipo fue correlacional y sus resultados demostraron que el 49.4% de los encuestados señalan que toman iniciativa propia para realizar cualquier actividad delegada por el jefe. Se concluye que el clima y la motivación se relacionan directamente con un coeficiente de 0,937 y con un $p < 0,05$, lo que indica que, si se implementan mejoras en el clima, los colaboradores se sentirán muy incentivados a cumplir con sus jornadas laborales.

Del mismo modo, en Bogotá, Villadiego & Alzate (2017) realizó una investigación en el que su propósito fue descubrir si el clima de la institución se asocia con el rendimiento del personal. Al implementar los cuestionarios, encontraron que el 37.5% de los colaboradores consideran que no es tan buena la relación que tienen con sus demás compañeros. Llegaron a inferir que el contexto organizacional afecta directamente al desempeño de los colaboradores dado que, si no existe una buena comunicación, no tendrán la confianza suficiente para formar equipos de trabajo.

Así pues, en Quito, Jiménez & Mosquera (2017) realizó una tesis en el que su propósito general fue realizar un análisis de la incidencia del clima empresarial en el rendimiento laboral del personal. Como resultados obtuvieron que el 59% de los encuestados casi nunca tienen libertad de expresión ante las decisiones que se toman. Por último, llegaron a concluir que para que los colaboradores se desempeñen eficientemente, primero deben de laborar en un clima organizacional apropiado, de tal forma que se encuentren satisfechos y cumplan con los objetivos organizacionales.

De la misma manera, en Cuenca, Banegas & Cardona (2017) en su estudio cuya finalidad fue demostrar si el clima laboral logra relacionarse con la motivación del personal. El tipo fue correlacional y los resultados fueron que el 88.8% de los encuestados consideran que mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, puesto que la forma de comunicarse es muy transparente. Terminaron concluyendo que los trabajadores se sienten a gusto con el clima donde trabajan, lo que genera que establezcan buenas relaciones interpersonales y se sientan satisfechos con las actividades que se les encargan.

En lo que respecta al contexto nacional, en Lima, Zevallos (2017) en su investigación planteó como propósito demostrar si al mejorar el clima laboral los colaboradores estarán motivados. El tipo fue correlacional y uno de sus resultados fue que el 80% de los encuestados afirman que realizan sus actividades laborales sin la necesidad que sean supervisados por algún superior. Llegó a concluir que los trabajadores se sienten conformes con el ambiente donde laboran, puesto que establecen una comunicación efectiva tanto con sus compañeros como con sus jefes, lo que conlleva a que su rendimiento sea más óptimo.

De la misma forma, en Trujillo, Reyes & Zárate (2016) culminó un estudio en el que su finalidad primordial fue detectar qué elementos del clima institucional afectan el rendimiento de los trabajadores. Tras aplicar las encuestas, hallaron que el 50% de los trabajadores manifiestan que no es adecuada la comunicación que se establecen con sus superiores. Por último, llegaron a inferir que el clima institucional está siendo dañado, dado que el personal no se siente comprometidos con la organización y el jefe no posee las habilidades de un líder.

Por el contrario, en Lima, Abellaneda (2016) realizó un estudio en el que su finalidad principal fue demostrar si la motivación se logra relacionar con el rendimiento laboral de los trabajadores. Tras aplicar las encuestas, halló que el 53% de los colaboradores poseen un nivel regular de motivación laboral, por lo que están dispuestos a cumplir con sus obligaciones. Llegó a concluir que los colaboradores poseen más motivación intrínseca que la extrínseca, por lo que no esperan a recibir remuneraciones por parte de la empresa.

De forma similar, en Trujillo, Castañeda & Julca (2016) elaboró una investigación cuya finalidad principal fue en qué medida un programa de motivación laboral mejorará la productividad del personal. En el momento que aplicaron los instrumentos, encontraron que el 58% de los trabajadores señalan que los incentivos que reciben son muy favorables. Llegaron a concluir que la motivación de los colaboradores está acorde con las facilidades que le brinda la empresa como las capacitaciones y los bonos económicos.

En el contexto local, Wong (2018) en su cuya finalidad fue corroborar si un buen clima de trabajo permite que los trabajadores se sientan motivados. El tipo fue correlacional y como resultados encontró que el 42% de los encuestados considera que establecen buenas relaciones con todos los miembros de la empresa, lo que a

generado que se cree un excelente ambiente de trabajo. Finalizó concluyendo que los trabajadores se sienten altamente motivados, debido a que asumen con responsabilidad cualquier tarea que se les encargue y lo hacen sin esperar un incentivo económico a cambio.

Así mismo, Cubas (2017) en su estudio planteó como propósito hallar si un buen clima laboral genera que los colaboradores se sientan motivados. El tipo fue correlacional y sus resultados demostraron que el 35% de los encuestados se encuentran altamente complacidos en sus puestos de trabajo, lo que indica que su grado de compromiso con los objetivos empresariales es muy alto. Se concluye que los trabajadores se han sentido motivados debido a que el clima de trabajo ha sido positivo, lo que indica que la empresa sea competitiva mediante el talento humano de su personal.

Por el contrario, Orellana (2019) en su investigación cuya prioridad fue si la motivación de los colaboradores genera un buen clima de trabajo. El tipo fue correlacional y los resultados fueron que el 40% de los encuestados señalan que no reciben recompensas cuando cumplen con sus actividades antes de tiempo. Terminó concluyendo que para que los colaboradores se sientan motivados, es necesario que se promuevan actividades de relaciones interpersonales, de tal manera que su desempeño sea el más eficiente.

De la misma forma, Ayala & Pérez (2017) en su investigación cuya prioridad fue si la motivación de los colaboradores genera un buen clima de trabajo. El tipo fue correlacional y los resultados fueron que el 66.7% de los encuestados consideran que se sienten incentivados por la empresa a cumplir con las metas empresariales establecidas en sus puestos de trabajo. Terminaron concluyendo que los colaboradores motivados generan un buen clima laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0.675 mostrando una correlación positiva y significativa.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, sobre clima organizacional, Uribe (2015) afirma que el clima organizacional se basa en la interacción que se da entre los colaboradores con la empresa, en donde se pueda determinar la comprensión del contexto en donde laboral. El clima está ligado con el comportamiento del colaborador, ya que de ello dependerá su desempeño. Otra definición que plantea Tejada (2006) es que el clima organizacional se basa en el ambiente en donde determinada cantidad de personas desempeñan un trabajo

diariamente, relacionándose con el trato que pueda recibir por parte de su jefe y las relaciones que tienen todos los miembros de la empresa. El clima es un factor que pueda influir en las actitudes de los colaboradores y se da a notar en los resultados que puedan llegar alcanzar.

Así mismo, la teoría de Litwin & Stinger Llaneza (2008) indica que el clima organizacional impacta notablemente con el comportamiento de los colaboradores, así mismo, sostiene las siguientes dimensiones: (1) Estructura, se refiere principalmente a las percepciones del personal en relación a los procesos, reglas o trámites que se dan cuando desempeñan sus funciones. (2) Responsabilidad, se refiere a la pasión que tienen los colaboradores cuando tienen iniciativa de tomar excelentes decisiones que vayan acorde a su trabajo. (3) Recompensa, son las sensaciones que posee el personal en relación a las remuneraciones que reciben por un trabajo bien realizado; y que, por lo general, implementan premiaciones. (4) Desafío, se refiere a las percepciones del personal en relación a los retos que se dan en su centro de labores, así mismo, la organización promueve la aceptación de riesgos para que logren satisfactoriamente los objetivos planteados. (5) Relaciones, básicamente, se refiere al ambiente de la empresa y los vínculos que se dan entre los mismos colaboradores y a la vez entre superiores – subordinados. (6) Cooperación, se refieren a las percepciones que poseen los colaboradores sobre la existencia de un espíritu de apoyo, tanto por parte de los jefes como de otros colaboradores del grupo; es decir, su base es la ayuda mutua entre todos los miembros. (7) Estándares, son las percepciones del personal acerca de la normativa de la organización, además, estos estándares deben de ser razonables y congruentes. (8) Conflictos, se refiere cuando los trabajadores logran aceptar los aportes discrepantes y no tienen que refutar; y, además, brindan soluciones cuando se presentan algún tipo de problema. Estos conflictos pueden ser buenos cuando se gestionan de manera apropiada y aportan al desempeño del personal. (9) Identidad, consiste en el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la organización. Así mismo, tienen ganas de compartir sus propósitos personales con los de la empresa.

Por el contrario, en lo que respecta a motivación laboral, Arrogante (2018) señala que la motivación laboral se refiere a la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar con los objetivos empresariales, estimulada por satisfacer

una necesidad individual. La motivación laboral está compuesta por esfuerzo, necesidad y metas las cuales forman parte en la rutina de los colaboradores. En cambio, Aparicio & Blanco (2013) afirman que la motivación laboral es aquella fuerza que incentiva al colaborador a ejecutar una determinada tarea tomando acción con un comportamiento apropiado ante cualquier situación que se encuentre. La motivación está relacionada con el desempeño, ya que tendrá esa fuerza para incrementar su rendimiento ante sus jornadas laborales.

Del mismo modo, la teoría de las necesidades de Mc Clelland es la que más se ajusta a la variable, en donde Aparicio & Blanco (2013) afirman que esta teoría se basa en las necesidades de los colaboradores en determinar aquellos comportamientos de una persona dentro de sus puestos laborales. Estas necesidades son las siguientes: Motivador de afiliación, este motivador es el que lleva a las personas a desempeñar relaciones de cordialidad y satisfacción con sus colegas dentro de la empresa. El colaborador necesita sentirse parte del equipo para que pueda aportar valor a la organización. Motivador de logro, es cuando los colaboradores se sienten impulsados para poder tener un mejor éxito, potencializando sus habilidades dentro de sus puestos laborales. Motivador de poder, se refiere a que los colaboradores tienen el control a los demás en el cual tiene la potestad para poder afrontar una determinada situación. Esta actividad puede favorecer al equipo de trabajo con el propósito que todo contribuya al cumplimiento de los objetivos. Motivador de la competencia, los colaboradores anhelan en tener mejores resultados respecto a las tareas que realizan, de tal manera que logren marcar diferencia en el ambiente de trabajo.

En lo que se refiere a las dimensiones, según Porret (2010) indica que la motivación laboral está compuesta por dos dimensiones: (1) Motivación extrínseca, se refiere a los procedentes del entorno de los colaboradores, los cuales influyen directamente o indirectamente ante el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por tanto, el personal espera recibir algo a cambio por una actividad bien realizada o culminarla antes de tiempo. Dentro de los factores de la motivación extrínseca se destacan las siguientes: La autonomía, la retribución económica, seguridad laboral, desarrollo profesional, estabilidad laboral, prestigio profesional, comunicación y liderazgo. Otra de sus dimensiones es (2) Motivación intrínseca, es aquella motivación que parte desde la propia personalidad; es decir, que nace desde el

propio colaborador a tomar acción para alcanzar determinados resultados. En este tipo de motivación no necesita de estímulos externos, dado que sus ganas del personal son más grandes que recibir algo a cambio. Entre los factores internos se destacan los siguientes: estado de ánimo, creatividad, situación de estrés y afán de logro.

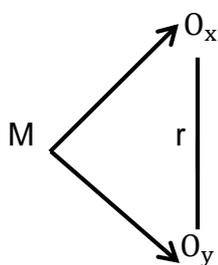
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es correlacional, ya que el propósito es encontrar si existe alguna relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. (Hernández et al., 2018).

En el diseño de este estudio es no experimental – transaccional. Es no experimental, dado que no se da ninguna manipulación de las variables; a la vez, es transversal porque la información se recolectará en un solo momento, es decir, se aplicarán instrumentos una sola vez (Escobar & Bilbao, 2020).

Diseño de investigación:



Donde:

M es la población

O_x es la medición del clima organizacional

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O_y es la medición de motivación laboral

3.2. Variables y operacionalización

Independiente: Clima organizacional

Llaneza (2008) señala que el clima organizacional se basa en que los colaboradores desempeñan sus funciones en un ambiente adecuado, en donde cuentan con óptimas condiciones y existe una buena interacción.

Dependiente: Motivación laboral

Porret (2010) indica que la motivación laboral se refiere a aquella fuerza que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento de un colaborador ante una meta establecida. Este impulso se puede dar por estímulos internos o externos en donde se adoptarán nuevos comportamientos para generar cumplir con los objetivos

institucionales.

En lo que respecta a la operacionalización, se puede apreciar en los anexos correspondientes.

3.3. Población, muestra y muestreo

Gorgas, Cardiel & Zamorano (2009) argumentan que la población se refiere a la serie de sujetos que poseen propiedades similares entre ellos. Así mismo, para la población de este estudio se consideró a los 38 colaboradores que laboran en el Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. Dado que la cantidad de sujetos está dentro del alcance del investigador, no se empleó ningún tipo de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica emplear será la encuesta. Caballero (2016) sostiene que la encuesta es la técnica que consiste en recolectar información valiosa de una cantidad determinada de sujetos, en donde ellos pueden manifestar su conformidad o disconformidad ante un tema de investigación.

Como instrumento se diseñó un cuestionario. García (2004) sostiene que el cuestionario es procedente de la encuesta, el cual puede ser estructurado con preguntas abiertas o cerradas sobre un determinado tema de estudio.

En lo que corresponde a la validez de los instrumentos, se tomó a tres expertos en el tema de investigación, los cuales, se pueden visualizar en los anexos.

Por el contrario, la confiabilidad del presente instrumento se determinó mediante el alfa de Cronbach, el cual se manifiesta de la siguiente manera:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	30

Fuente: Programa SPSS.

Como se puede apreciar en la Tabla 1, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,917 siendo N los 30 ítems que conforma el cuestionario basado en clima organizacional y motivación laboral. Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez

(2014) sostienen que si el alfa de Cronbach se halla por encima a 0,72 el instrumento posee una excelente confiabilidad; por tanto, el cuestionario de este estudio es fiable.

3.5. Procedimientos

Los datos fueron recolectados con la finalidad de alcanzar los objetivos plasmados en esta tesis, así mismo se dio mediante el siguiente procedimiento:

- a. Se elaboró un instrumento basado en las dos variables de estudio para su respectivo análisis sin manipulación alguna.
- b. Se aplicó a los colaboradores del Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. para determinar su conformidad o disconformidad.
- c. Los datos fueron recogidos y fueron procesados en los programas Excel y SPSS.
- d. La información que se obtuvo sirvió de ayuda para otorgar recomendaciones al gerente general del Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. y con el tiempo pueda implementar una propuesta como alternativa de solución.

3.6. Métodos de análisis de datos

En cuanto a los métodos de análisis de datos, se empleó la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La estadística descriptiva es la cual se basa en recoger, analizar e interpretar datos, lo cuales fueron tomados desde los instrumentos. Así mismo, se empleó la media aritmética (o también llamada promedio) con la finalidad de medir los indicadores para luego medir las dimensiones y finalmente las variables. (Bernal, 2010).

La estadística inferencial se basa en usar información numérica con el propósito de corroborar las hipótesis plasmadas en este estudio. Del mismo modo, dentro de este tipo de estadística, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual mide el grado de relación o asociación entre las dos variables (Bernal, 2010).

3.7. Aspectos éticos

En lo que respecta a los aspectos éticos de este presente estudio, se

tomaron en cuenta lo que señala Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012):

Consentimiento informado: El investigador mostró su posición de informante, asumiendo cada uno de sus actividades con total responsabilidad y compromiso.

Confidencialidad: A las personas que fueron sometidas en esta investigación, se les brindó seguridad y protección en lo que respecta a sus datos personales.

Observación participante: El investigador procedió con bastante cordura durante la recolección de información. Así mismo, durante todo el proceso, actuó con mucha ética de tal forma que los datos sean relevantes para el objetivo de este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Correlación entre las dimensiones de clima y desempeño laboral

Dimensiones	Desempeño laboral	Sig.
Estructura	,532	,001
Responsabilidad	,897	,000
Recompensa	,880	,000
Desafíos	,440	,006
Relaciones	,837	,000
Cooperación	,116	,489
Estándares	,435	,006
Conflicto	,277	,092
Identidad	,516	,001

Fuente: Programa SPSS.

Tal y como se puede apreciar en la Tabla 2, todas las dimensiones de clima organizacional se relacionan con el desempeño laboral, sin embargo, las dimensiones que más se relacionan son responsabilidad con un coeficiente de 0,897, recompensas con un coeficiente de 0,880 y relaciones con un coeficiente de 0,837 siendo las tres positivas considerables y a la vez significativas con un $p < 0,05$. Por otro lado, las dimensiones cooperación y conflicto, no son significativas, ya que se obtuvo un $p > 0,05$.

Tabla 3

Correlación entre clima organizacional y motivación laboral

		Clima Organizacional	Motivación Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,891**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	,891**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

Fuente: Programa SPSS.

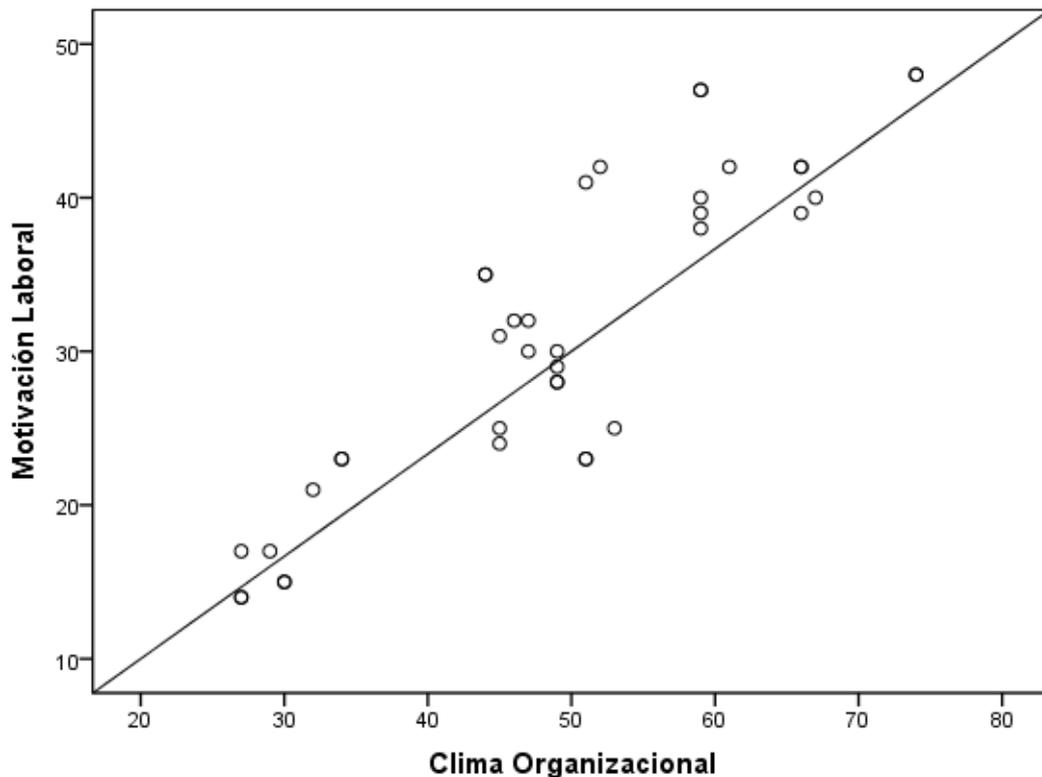
Por lo que se refiere a la Tabla 3, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva considerable entre clima organizacional y motivación laboral de 0,891 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de los encuestados. Por lo cual se puede inferir que, si el Concesionario Automotores Pakatnamu cuentan con un buen clima organizacional, los colaboradores se sentirán altamente motivados.

Así mismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) testifican la siguiente recta en donde se pueden manifestar los valores de correlación de Pearson:

No existe correlación entre las variables	Correlación positiva débil	Correlación positiva media	Correlación positiva considerable	Correlación positiva muy fuerte	Correlación positiva perfecta
0	+0.25	+0.50	+0.75	+0.90	+1

Figura 1

Dispersión de puntos entre clima organizacional y motivación laboral



Interpretación: Diagrama de dispersión de puntos entre clima organizacional y motivación laboral, en el cual se puede apreciar que los puntos están acercados a la recta debido a que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

En la Tabla 4 se puede observar los promedios por dimensiones y en los niveles que corresponden cada uno de los resultados.

Tabla 4

Promedios por dimensiones

Dimensiones	Promedios	Nivel
Estructura	3.11	Medio
Responsabilidad	3.04	Medio
Recompensa	2.41	Bajo
Desafíos	3.16	Medio
Relaciones	2.39	Bajo
Cooperación	2.32	Bajo
Estándares	3.08	Medio
Conflicto	2.24	Bajo
Identidad	2.39	Bajo
Motivación extrínseca	2.37	Bajo
Motivación intrínseca	3.06	Medio

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se puede visualizar los promedios por variables y en los niveles que corresponden cada uno de los resultados.

Tabla 5

Promedios por variables

Variables	Promedios	Nivel
Independiente: Clima organizacional	2.68	Medio
Dependiente: Motivación laboral	2.71	Medio

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la discusión de resultados, se empezará a redactar en función a los objetivos planteados al inicio de este estudio, empezando por los específicos hasta llegar al general y finalmente contrastar la hipótesis.

Diagnosticar el nivel de clima organizacional en Concesionario Automotores Pakatnamu, se obtuvieron los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable independiente.

En la dimensión estructura, se obtuvo que el 45% está en Acuerdo, puesto que las tareas están manifestadas de manera clara, lo que origina que los miembros de la empresa sepan lo que deben hacer en sus puestos (Figura 2), el 55% está en Acuerdo, dado que tienen conocimiento sobre las políticas plasmadas por la empresa, lo que provoca que puedan laborar sin ningún inconveniente (Figura 3) y el 47% está en Acuerdo, ya que tienen conocimiento sobre la estructura organizacional, lo que genera que sepan cuáles son las funciones que le corresponde a cada uno en sus puestos (Figura 4). Según Llaneza (2008) afirma que la estructura se refiere principalmente a las percepciones del personal en relación a los procesos, reglas o trámites que se dan cuando desempeñan sus funciones.

En la dimensión responsabilidad, se obtuvo que el 58% está en Acuerdo, debido a que el jefe se siente contento cuando sus colaboradores hacen su trabajo sin supervisión, lo que causa que laboren con su propia independencia (Figura 5), el 53% está en Acuerdo, puesto que intentan tomar acción por su propia cuenta, lo que origina que tengan la seguridad suficiente para que puedan ejercer una determinada función (Figura 6) y el 53% está en Acuerdo, dado que la filosofía se enfoca en que el personal solucione los problemas por sí solos, lo que provoca que no se vuelvan dependientes de sus jefes ante una situación (Figura 7). Según Llaneza (2008) sostiene que la responsabilidad se refiere a la pasión que tienen los colaboradores cuando tienen iniciativa de tomar excelentes decisiones que vayan acorde a su trabajo.

De la misma forma, Zevallos (2017) halló que el 80% de los encuestados afirman que realizan sus actividades laborales sin la necesidad que sean supervisados por algún superior. Así mismo, Mogrovejo (2020) encontró que el 49.4% de los encuestados señalan que toman iniciativa propia para realizar

cualquier actividad delegada por el jefe. Estos resultados coinciden con lo que se halló en este estudio, dado que los colaboradores no necesitan ser supervisados ni recibir órdenes para iniciar con su trabajo, lo que genera que cada vez sean más independientes en sus puestos laborales.

En la dimensión recompensa, se obtuvo que el 68% está en Desacuerdo, ya que el personal no es recompensado por una tarea terminada correctamente, lo que genera que no se sientan valorados en la organización (Figura 8) y el 58% está en Desacuerdo, debido a que cuando cometen un error el jefe no logra sancionarlos, lo que causa que gran parte del personal pueda llegar a relajarse adoptando una mala conducta (Figura 9). Según Llanea (2008) señala que la recompensa son las sensaciones que posee el personal en relación a las remuneraciones que reciben por un trabajo bien realizado; y que, por lo general, implementan premiaciones.

En la dimensión desafíos, se obtuvo que el 47% está en Acuerdo, puesto que la empresa ha sido muy arriesgada en momentos oportunos, lo que origina que es flexible a los cambios y asume retos constantemente (Figura 10). Según Llanea (2008) testimonia que el desafío se refiere a las percepciones del personal en relación a los retos que se dan en su centro de labores, así mismo, la organización promueve la aceptación de riesgos para que logren satisfactoriamente los objetivos planteados.

En la dimensión relaciones, se obtuvo que el 63% está en Desacuerdo, dado que el personal no labora en un ambiente amistoso, lo provoca que no se fomente el compañerismo ante la repartición de tareas dadas por la gerencia (Figura 11) y el 61% está en Desacuerdo, ya que no existe una buena comunicación entre el jefe con el personal, lo que genera que tengan muchas discrepancias ante la toma de decisiones (Figura 12). Según Llanea (2008) argumenta que las relaciones se refieren al ambiente de la empresa y los vínculos que se dan entre los mismos colaboradores y a la vez entre superiores – subordinados.

Del mismo modo, Reyes & Zárate (2016) en su tesis encontraron que el 50% de los encuestados consideran que no es adecuada la comunicación que se establecen con sus superiores. Este resultado concuerda con lo que se halló en este estudio, puesto que una mala comunicación con el jefe puede ocasionar desconfianza y no planteen soluciones en equipo cuando se presenten algún tipo

de conflicto.

Por el contrario, Banegas & Cardona (2017) hallaron que el 88.8% de los encuestados consideran que mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, puesto que la forma de comunicarse es muy transparente. Además, Wong (2018) obtuvo que el 42% de los encuestados consideran que establecen buenas relaciones con todos los miembros de la empresa, lo que ha generado que se cree un excelente ambiente de trabajo. Estos resultados son opuestos a lo que se encontró en esta tesis, dado que los colaboradores mantienen una pésima comunicación con los superiores, lo que origina que no se creen lazos de confianza en la empresa.

En la dimensión cooperación, se obtuvo que el 73% está en Desacuerdo, debido a que la dirección no piensa en mejorar las actividades laborales, lo que causa que los colaboradores adopten pensamientos negativos y frenen sus labores (Figura 13) y el 58% está en Desacuerdo, puesto que no se sienten orgullosos con el desempeño que tienen, lo que origina que cuando se le encomienden una actividad, la culminen solo por obligación (Figura 14). Según Llana (2008) sostiene que la cooperación se refiere a las percepciones que poseen los colaboradores sobre la existencia de un espíritu de apoyo, tanto por parte de los jefes como de otros colaboradores del grupo; es decir, su base es la ayuda mutua entre todos los miembros.

En la dimensión estándares, se obtuvo que el 45% está en Acuerdo, dado que reciben apoyo por parte del jefe y de sus colegas, lo que origina que tengan más herramientas para poder afrontar situaciones complicadas en el trabajo (Figura 15) y el 55% está en Acuerdo, ya que los jefes tienen preocupación por los sentimientos de los colaboradores, lo que genera que no se sientan solos ni vacíos en momentos de tristeza o depresión (Figura 16). Según Llana (2008) señala que los estándares son las percepciones del personal acerca de la normativa de la organización, además, estos estándares deben de ser razonables y congruentes.

En la dimensión conflicto, se obtuvo que el 71% está en Desacuerdo, debido a que la actitud de los jefes no soluciona conflictos saludablemente, lo que causa que, en algunas ocasiones, perjudiquen al resto del personal (Figura 17) y el 66% está en Desacuerdo, puesto que no toman decisiones de manera rápida, lo que origina que el conflicto perdure por largos periodos perjudicando a la organización

(Figura 18). Según Llanea (2008) indica que los conflictos se refieren cuando los trabajadores logran aceptar los aportes discrepantes y no tienen que refutar; y, además, brindan soluciones cuando se presentan algún tipo de problema. Estos conflictos pueden ser buenos cuando se gestionan de manera apropiada y aportan al desempeño del personal.

En la dimensión identidad, se obtuvo que el 71% está en Desacuerdo, dado que las personas no se sienten orgullosas de ser miembros de la empresa, lo que provoca que no disfruten las actividades que se le encomienden (Figura 19). Según Llanea (2008) argumenta que la identidad consiste en el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la organización. Así mismo, tienen ganas de compartir sus propósitos personales con los de la empresa.

Identificar el nivel de motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu, se obtuvieron los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable dependiente.

En la dimensión motivación extrínseca, se obtuvo que el 63% está en Desacuerdo, ya que no expresan libremente sus ideas ante los demás, lo que genera no se sientan capaces de aportar valor a las decisiones que se tomen en la empresa (Figura 20), el 68% está en Desacuerdo, debido a que no reciben incentivos económicos por una tarea bien terminada, lo que causa que piensen que el jefe no valore su esfuerzo por las tareas que culminen (Figura 21), el 58% está en Desacuerdo, puesto que no se encuentran saludables con las tareas que realizan, lo que origina que puedan presentar enfermedades físicas o mentales ante sus actividades (Figura 22), el 63% está en Desacuerdo, dado que no aspiran a seguir creciendo profesionalmente, lo que provoca que se conformen con los pocos beneficios que reciben actualmente (Figura 23).

Del mismo modo, Orellana (2019) encontró que el 40% de los encuestados señalan que no reciben recompensas cuando cumplen con sus actividades antes de tiempo. Este resultado coincide con lo que se halló en esta investigación, ya que los colaboradores no reciben alguna remuneración cuando culminan una actividad de manera satisfactoria, lo que ocasiona que se sientan desgastados a seguir trabajando.

Así mismo, dentro de esta dimensión, el 63% está en Desacuerdo, ya que no sienten ganas por trabajar por largos periodos de trabajo, lo que genera que

puedan decidir abandonar sus puestos e irse con la competencia (Figura 24), el 73% está en Desacuerdo, debido a que no sienten ganas por conseguir el éxito en la empresa, lo que causa que solo trabajen por acatar órdenes y no por querer ascender laboralmente (Figura 25), el 58% está en Desacuerdo, puesto que no promueven una comunicación transparente entre los colaboradores, lo que origina que no exista mucha confianza para transmitir mensajes (Figura 26) y el 58% está en Desacuerdo, dado que el jefe no los orienta para que cumplan sus metas, lo que provoca que se sientan abandonados cuando necesiten algún tipo de ayuda ante una labor (Figura 27). Según Porret (2010) afirma que la motivación extrínseca se refiere a los procedentes del entorno de los colaboradores, los cuales influyen directamente o indirectamente ante el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por tanto, el personal espera recibir algo a cambio por una actividad bien realizada o culminarla antes de tiempo.

Villadiego & Alzate (2017) en su estudio obtuvo que el 37.5% de los colaboradores manifiestan que no es tan buena la relación que tienen con sus demás compañeros. Este dato coincide con lo que se obtuvo en esta investigación, lo que genera no se tengan la suficiente confianza para el cumplimiento de los propósitos organizacionales establecidos por la dirección.

Jiménez & Mosquera (2017) en su tesis encontró que el 59% de los encuestados casi nunca tienen libertad de expresión ante las decisiones que se toman. Este resultado coincide con lo que se halló en este estudio, dado que el personal no tiene libertad de expresión, lo que puede provocar que sean sumisos ante las órdenes de los jefes y solo se limiten a acatar órdenes sin cuestionar alguna decisión.

En la dimensión motivación intrínseca, se obtuvo que el 47% está en Acuerdo, ya que realizan sus actividades laborales con muchas ganas, lo que genera que culminen sus tareas con alto grado de satisfacción en sus puestos (Figura 28), el 58% está en Acuerdo, debido a que se promueve la creatividad ante las estrategias que se plantean, lo que causa que aporten más ideas ante las decisiones estratégicas que se tomen (Figura 29), el 53% está en Acuerdo, puesto que las actividades que realizan no lo estresan, lo que origina que terminen sus tareas laborales con mucho entusiasmo y alegría (Figura 30) y el 45% está en Acuerdo, dado que se sienten incentivados por las metas planteadas en la

empresa, lo que provoca que tengan las ganas suficientes para culminar con sus actividades (Figura 31). Según Porret (2010) señala que la motivación intrínseca es aquella motivación que parte desde la propia personalidad; es decir, que nace desde el propio colaborador a tomar acción para alcanzar determinados resultados. En este tipo de motivación no necesita de estímulos externos, dado que sus ganas del personal son más grandes que recibir algo a cambio

Calcular la relación entre las dimensiones de clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C., se calculó que todas las dimensiones de clima organizacional se relacionan con el desempeño laboral, sin embargo, las dimensiones que más se relacionan son responsabilidad con un coeficiente de 0,897, recompensas con un coeficiente de 0,880 y relaciones con un coeficiente de 0,837 siendo las tres positivas considerables y a la vez significativas con un $p < 0,05$. Por otro lado, las dimensiones cooperación y conflicto, no son significativas, ya que se obtuvo un $p > 0,05$.

Finalmente, luego de contrastar los resultados con las teorías de las variables y con los trabajos previos, se determinó que existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu, ya que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,891 siendo una correlación positiva considerable y a la vez significativa con un $p < 0,05$; por tanto, se acepta H1 y se rechaza Ho.

Del mismo modo, Ayala & Pérez (2017) en su tesis hallaron que la motivación se relaciona con el clima organizacional en un 0,675 mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Así mismo, Mogrovejo (2020) encontró que el clima y la motivación se relacionan directamente con un coeficiente de 0,937 y con un $p < 0,05$, lo que indica que, si se implementan mejoras en el clima, los colaboradores se sentirán muy incentivados a cumplir con sus jornadas laborales. Estos resultados coinciden con lo que se obtuvo en este estudio al encontrar que ambas variables se relacionan.

VI. CONCLUSIONES

1. Referente al nivel de clima organizacional en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C., se diagnosticó un nivel medio alcanzando un promedio de 2.68, dado que no reciben recompensas, no existen buenas relaciones, no hay cooperación, no resuelven conflictos asertivamente y no se sienten identificados con la organización; lo cual genera que no haya una buena comprensión entre los colaboradores, laboren en un ambiente incómodo y se tomen decisiones erradas.
2. En cuanto al nivel de motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C., se identificó un nivel medio alcanzando un promedio de 2.71, puesto que los colaboradores se sienten motivados por sus propios estímulos, pero no reciben estímulos externos en función al desempeño que realizan, lo cual genera que no se sientan valorados dentro de la organización y no alcancen los objetivos empresariales en el tiempo establecido.
3. Respecto la relación entre las dimensiones de clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C., mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo que todas las dimensiones se relacionan positivamente; sin embargo, las dimensiones que más se relacionan son responsabilidad con un coeficiente de 0,897, recompensas con un coeficiente de 0,880 y relaciones con un coeficiente de 0,837 siendo las tres positivas considerables y a la vez significativas con un $p < 0,05$, por tanto, si se mejoran esas dimensiones, incrementará la motivación laboral.
4. En lo que corresponde a la relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C., mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva considerable de 0,891 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si mejora el clima organizacional, los colaboradores se sentirán motivados.

VII. RECOMENDACIONES

1. El área de recursos humanos del Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C. debe de realizar talleres de habilidades blandas, en donde se promueva el compañerismo, el trabajo en equipo y se resuelvan conflictos, con el propósito que los colaboradores laboren en un ambiente apropiado y se sientan satisfechos.
2. La gerencia general debe de incentivar a sus trabajadores como bonos, incrementos de salarios o premios cuando se desempeñen eficientemente, con la finalidad que se sientan motivados ante el logro de las metas establecidas y así la empresa tenga mayores resultados en el corto plazo.
3. Finalmente se sugiere implementar una propuesta basada en mejorar el clima organizacional para que los colaboradores cuenten con alto grado de motivación, dado que se ha comprobado estadísticamente que, si aumenta una variable, aumenta la otra.

REFERENCIAS

- Abellaneda, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa – 2016*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo], Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4739/Abellaneda_QLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aparicio, P., & Blanco R. (2013). *Relations in the work environment*. (1° edición). Madrid: Macmillan Profesional.
- Arrogante, A. (2018). *Organization of business events*. Madrid: Paraninfo.
- Ayala, X. & Pérez, A. (2017). *La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas EFE sede Chiclayo, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán], Chiclayo.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4235/Perez%20Meza%20-%20Ayala%20Enriquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Azevedo, M. & Regina, S. (2017). Organizational climate research: a case study in a company in the automotive segment. *Revista Electrónica Estacio Papirus*, 4(2).
<http://periodicos.estacio.br/index.php/papirussantacatarina/article/viewArticle/4150>
- Banegas, C. & Cardona, D. (2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM*, 101-129.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/80>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3° edición). Colombia: Pearson.
- Caballero, S. P. P. (2016). *Investigación y recogida de información de mercados, UF1780*. Madrid: Paraninfo.
- Castañeda, E. & Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego], Trujillo.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF

- Cubas, K. (2017). *Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Agronegocios Omar SRL Jaén 2017*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán], Chiclayo.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4828>
- Escobar, P. & Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. (2° edición). Madrid: Universidad Metropolitana.
- García, C. F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa.
- Garzón, C. M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Gorgas, J., Cardiel, N. & Zamorano, J. (2009). *Estadística básica para estudiantes de ciencias*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández, E. A. A., Ramos, R. M. P., Placencia, L. B. M., Indacochea, G. B., Quimis, G. A. J., & Moreno, P. L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° edición). México: McGrawHill Education.
- Iglesias, A. & Torres, J. (2018). An approach to the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Jiménez, H. & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. [Tesis de grado, Universidad del Pacífico], Quito.
http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf
- Leo, E., De Los Santos, K., Tacora, B., Manchego, A. & Parihuana, W. (2016). Análisis de la relación entre liderazgo y motivación laboral del personal de una organización empresarial regional. *Neumann Business Review*, 2(2), 72-76. https://journaltop.com/index.php/NBR/article/view/47/pdf_27
- Llaneza, F. J. (2008). *Ergonomics and applied psychosociology: manual for specialist training*. Valladolid: Lex Nova.

- Marin, H. & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/700/440>
- Miranda, J. & Gálvez, N. (2016). Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú. *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*, 8(2).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/400>
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil], Guayaquil.
<http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan*, 12(3). 263-274.
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (3° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Orellana, N. (2019). *La motivación laboral y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de la agencia agraria San Ignacio-2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán], Chiclayo.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6679>
- Peña, H. & Villón, S. (2018). Labor Motivation Fundamental Element in Organizational Success. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, 3(7), 177-192.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Porret, G. M. (2010). *People management: Manual for the management of human capital in organizations*. Madrid: ESIC.

- Reyes, R. & Zárata, D. (2016). *Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco Banbif de Trujillo, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte], Trujillo.
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10616/Reyes%20Robles%20Ricardo%20Anthoniev%20%20Zarate%20Perira%20Diego%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, M. & Gutiérrez, L. (2016). Job motivation in the service sector What makes a worker perform more than what is expected? *Revista Empresarial*, 10(4), 7-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>
- Tejada, F. J., & Giménez, M. V. (2007). *Training of trainers: Vol. 2*. Madrid [etc: Thomson].
- Uribe, P. J. F. (2015). *Climate and organizational environment: Work, health and psychosocial factors*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Villadiego, A. & Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. [Tesis de grado, Universidad de Cartagena], Bogotá.
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf>
- Wong, A. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional y su relación con el grado de motivación en los colaboradores de la Estación de Servicio Modelo S.A.C*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1196>
- Zenaida, C., Zamudio, L., Matzumura, J. & Guitiérrez, H. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico*, 16(4), 32-38. <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/506/355>
- Zevallos, V. (2017). *El clima organizacional y la motivación laboral en el banco BBVA continental, Barranca – 2016*. [Tesis de grado, Universidad San Pedro], Lima.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13540>

ANEXOS

Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONCESIONARIO AUTOMOTORES PAKATNAMU S.A.C.			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Alternativa	Variable Independiente
¿Existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.?	Determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.	H1: Existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.	Clima organizacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Nula	Variable Dependiente
PE1: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.?	OE1: Diagnosticar el nivel de clima organizacional en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.	Ho: No existe relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.	Motivación laboral
PE2: ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.?	OE2: Identificar el nivel de motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.		
PE3: ¿Existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.?	OE3: Calcular la relación entre las dimensiones de clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.		

Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de clima organizacional

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Clima organizacional	Llaneza (2008) señala que el clima organizacional se basa en que los colaboradores desempeñan sus funciones en un ambiente adecuado, en donde cuentan con óptimas condiciones y existe una buena interacción.	Estructura	Tareas	Escala Likert: Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total Desacuerdo	Encuesta – cuestionario
			Políticas		
			Estructura		
		Responsabilidad	Trabajo		
			Iniciativa		
			Problemas		
		Recompensa	Desempeño		
			Sanción		
		Desafíos	Riesgos		
		Relaciones	Amistad		
			Relación jefe – trabajador		
		Cooperación	Mejora		
			Orgullo		
		Estándares	Ayuda		
Factor humano					
Conflicto	Saludable				
	Decisiones				
Identidad	Pertenencia				

Operacionalización de motivación laboral

Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Motivación laboral	Porret (2010) indica que la motivación laboral se refiere a aquella fuerza que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento de un colaborador ante una meta establecida. Este impulso se puede dar por estímulos internos o externos en donde se adoptarán nuevos comportamientos para generar cumplir con los objetivos institucionales.	Motivación extrínseca	Autonomía	Escala Likert: Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total Desacuerdo	Encuesta – cuestionario
			Retribución económica		
			Seguridad laboral		
			Desarrollo profesional		
			Estabilidad laboral		
			Prestigio profesional		
			Comunicación		
		Motivación intrínseca	Liderazgo		
			Estado de ánimo		
			Creatividad		
			Situación de estrés		
Afán de logro					

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.

INSTRUCCIONES: Coloree el círculo en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino Femenino

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.	<input type="radio"/>				
2	Conozco claramente las políticas de esta organización.	<input type="radio"/>				
3	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	<input type="radio"/>				
4	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	<input type="radio"/>				
5	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	<input type="radio"/>				
6	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	<input type="radio"/>				
7	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	<input type="radio"/>				
8	Cuando cometo un error me sancionan.	<input type="radio"/>				
9	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	<input type="radio"/>				
10	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	<input type="radio"/>				
11	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.	<input type="radio"/>				
12	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	<input type="radio"/>				
13	Me siento orgulloso de mi desempeño.	<input type="radio"/>				
14	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	<input type="radio"/>				
15	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	<input type="radio"/>				
16	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	<input type="radio"/>				
17	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	<input type="radio"/>				
18	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	<input type="radio"/>				
19	Expresa sus ideas libremente ante los demás.	<input type="radio"/>				
20	Recibe incentivos económicos por un trabajo bien realizado.	<input type="radio"/>				

21	Se encuentra saludable con las actividades que realiza.	<input type="radio"/>				
22	Aspira a seguir creciendo profesionalmente.	<input type="radio"/>				
23	Tiene ganas de seguir trabajando por largos periodos.	<input type="radio"/>				
24	Siente ganas por ser exitoso dentro de la organización.	<input type="radio"/>				
25	Promueve una comunicación transparente con los demás colaboradores.	<input type="radio"/>				
26	El jefe lo orienta al cumplimiento de metas.	<input type="radio"/>				
27	Realiza su trabajo con muchas ganas.	<input type="radio"/>				
28	Es creativo ante las estrategias que se plantean.	<input type="radio"/>				
29	Las actividades que realiza no lo estresan.	<input type="radio"/>				
30	Se siente incentivado para lograr las metas establecidas.	<input type="radio"/>				

Gracias por su atención

Carta de aceptación

Autos Nuevos · Seguros
Financiamiento · Servicio Técnico
Repuestos

 DERCOcenter

 **AUTOMOTORES
PAKATNAMU SAC**

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

SEÑORES

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACION

Yo, **ORDOÑEZ DE ALARCON ANAHIZ ISABEL** con DNI 42116951, en mi calidad de Jefe de Ventas del **CONCESIONARIO AUTOMOTORES PAKATNAMU SAC**. Autorizo a **DAVID GODOFREDO HURTADO ROJAS** con DNI 42489853, estudiante de la escuela profesional de administración, a utilizar información relevante a la empresa para la realización de su proyecto de investigación denominado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONCESIONARIO AUTOMOTORES PAKATNAMU S.A.C.”**.

Como condiciones el estudiante se obliga a no divulgar información confidencial de la empresa.

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

La información y el resultado que se obtengan de la investigación serán de mucha importancia para la empresa, lo cual le estaremos agradecidos por brindarnos su apoyo en lo que concierne a una mejora para la organización.


AUTOMOTORES PAKATNAMU S.A.C.
DERCOCENTER
Anahiz Ordoñez de Alarcón
JEFE DE VENTAS

Chiclayo 25 de marzo de 2018

Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del concesionario automotriz Paratrim SAC 2018"

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Hurtado Rojas David Godofredo

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		X			
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

82.3

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

considerar en sus preguntas los aspectos de ciencia y tecnología y preocuparse por que la comprobación de las preguntas vaya más allá de lo que se ve, sino también de otros medios que pu

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Erick Alfredo Gamara Vera DNI: 42533900

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: UCV DTC

Firma:  Fecha: 04-07-18

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Clima Organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del Consorcio Automotriz Pakatnam SAE

1.2 Investigador (a) (es):

Hurtado Rojas David Godofredo

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

75

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Considera preguntas relacionado a la tecnología

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: *Albio A. Ramiro Alvarado* DNI: *20817142*

Grado académico: *Mg.* Centro de Trabajo: *UEV - DTC*

Firma: *[Firma]* Fecha: *23-07-19*

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Clima Organizacional y motivación laboral de los colaboradores del consumidor automotor de Paikatnamú S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es):

Humberto Rojas Oando Godofredo

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

75.

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Debe replantear preguntas dentro de los indicadores de estructura, responsabilidad, cooperación, relaciones dentro de la encuesta, ya q' es importante ser entendible para quien lo lee

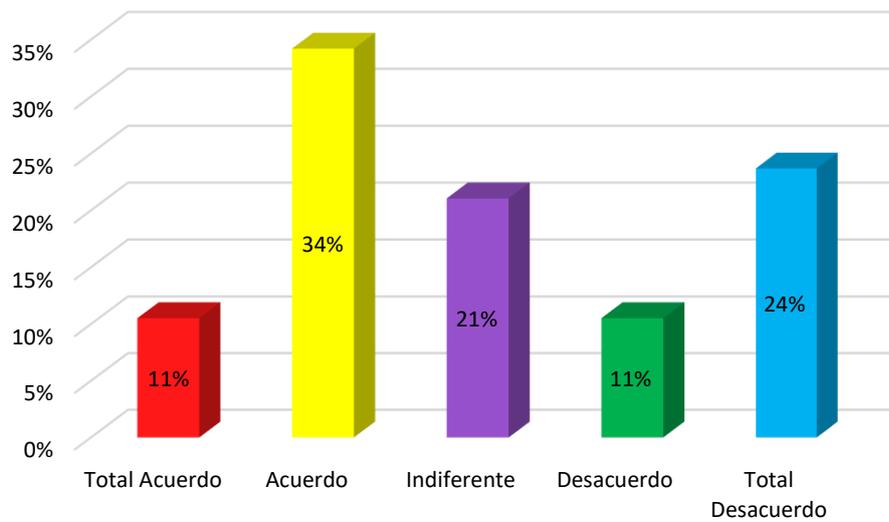
4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: *Juliana Peña Noriega* DNI: *407007603*
Grado académico: *Mg.* Centro de Trabajo: *UCV DTP*

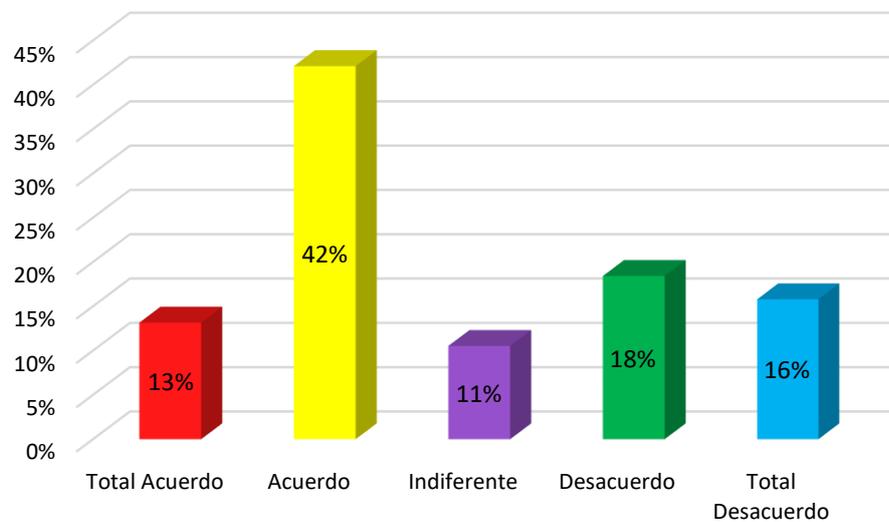
Firma: *[Firma]* Fecha: *10 julio 2019*

Juliana C. Peña Noriega
PSICOLOGA
C.P.S.P. Nº 25988

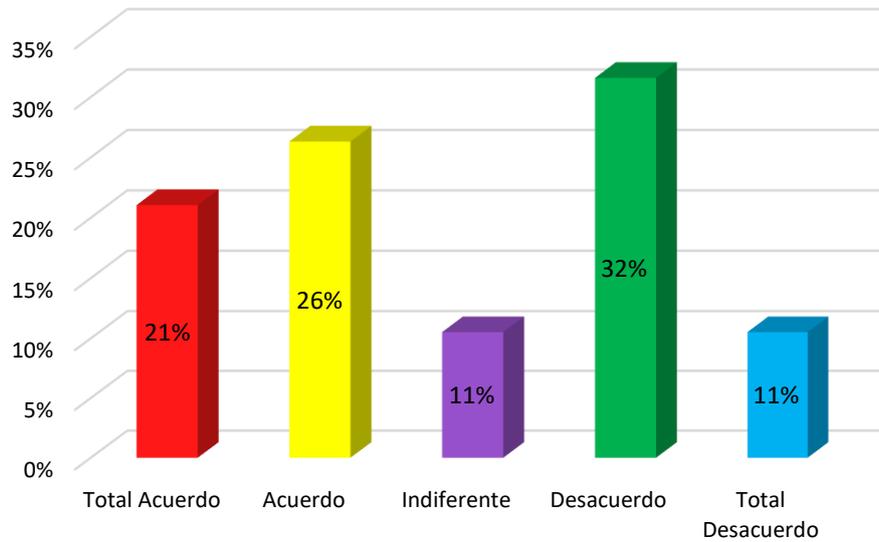
Resultados de cuestionario



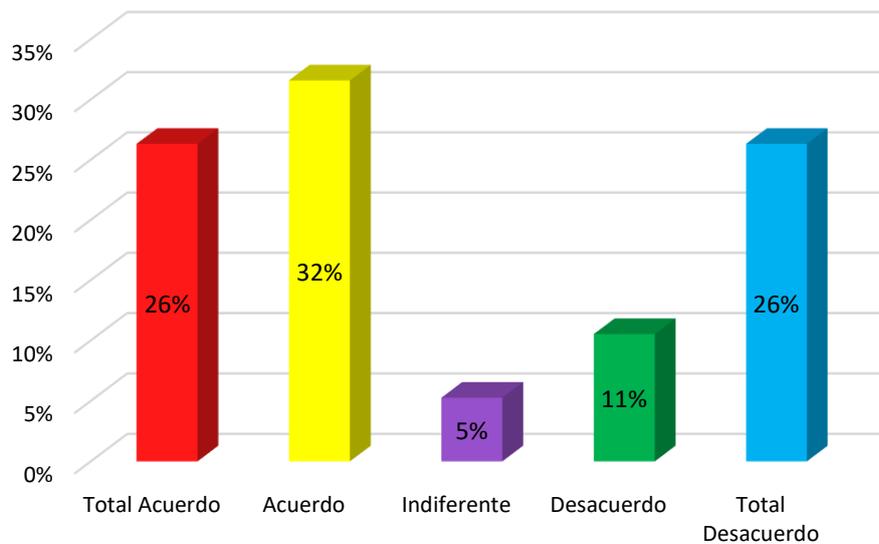
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 45% está en Acuerdo, puesto que las tareas están manifestadas de manera clara, lo que origina que los miembros de la empresa sepan lo que deben hacer en sus puestos.



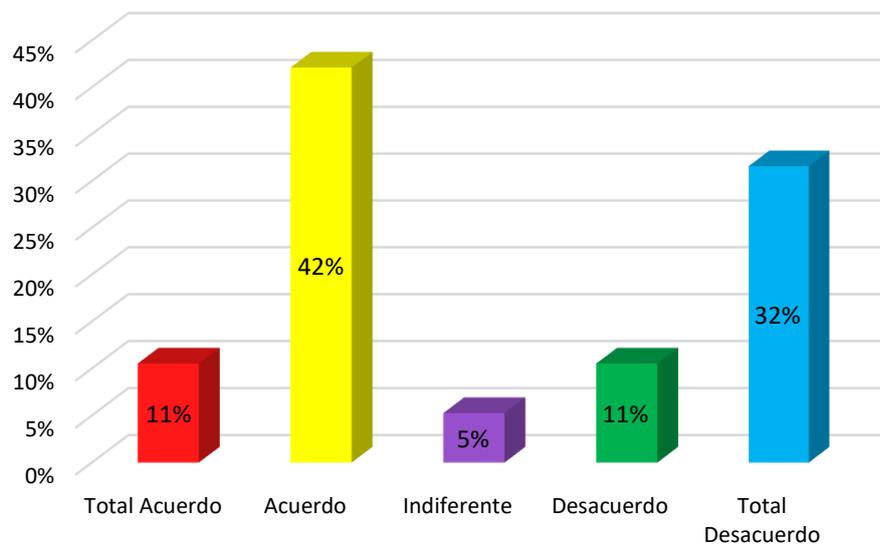
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% está en Acuerdo, dado que tienen conocimiento sobre las políticas plasmadas por la empresa, lo que provoca que puedan laborar sin ningún inconveniente.



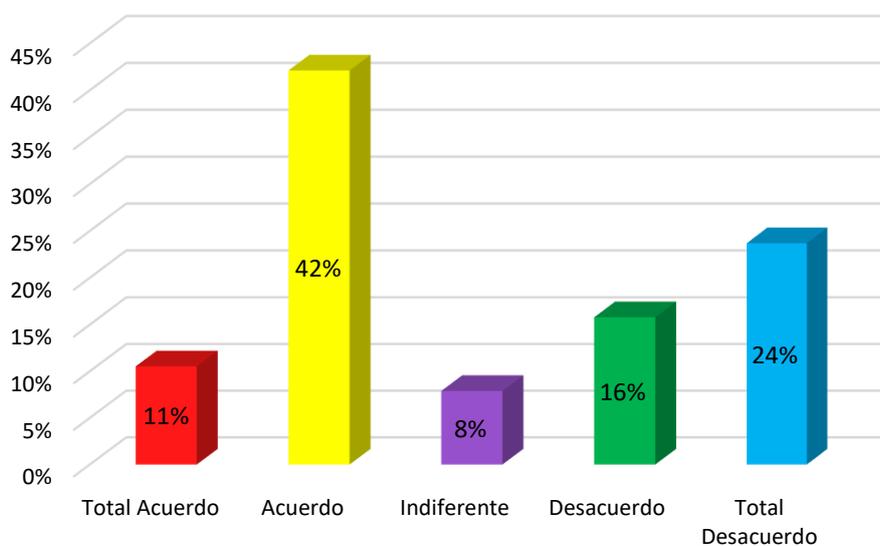
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 47% está en Acuerdo, ya que tienen conocimiento sobre la estructura organizacional, lo que genera que sepan cuáles son las funciones que le corresponde a cada uno en sus puestos.



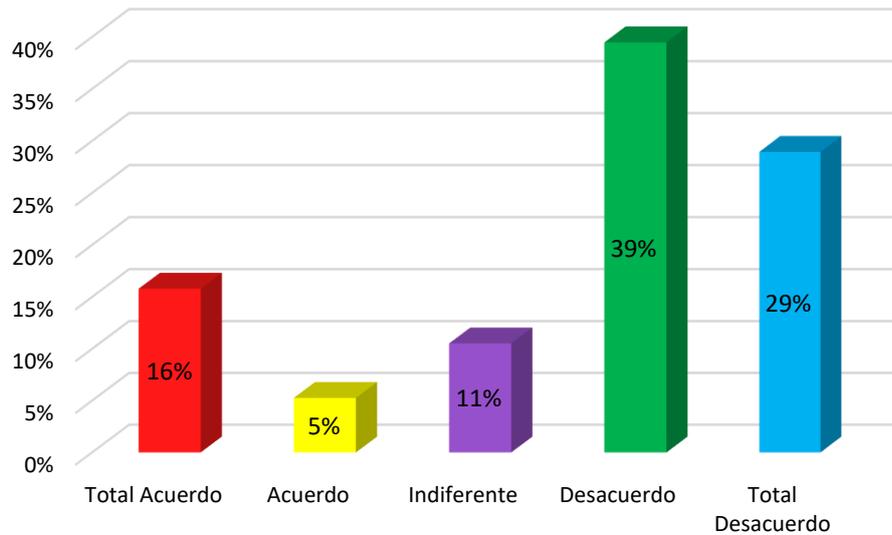
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Acuerdo, debido a que el jefe se siente contento cuando sus colaboradores hacen su trabajo sin supervisión, lo que causa que laboren con su propia independencia.



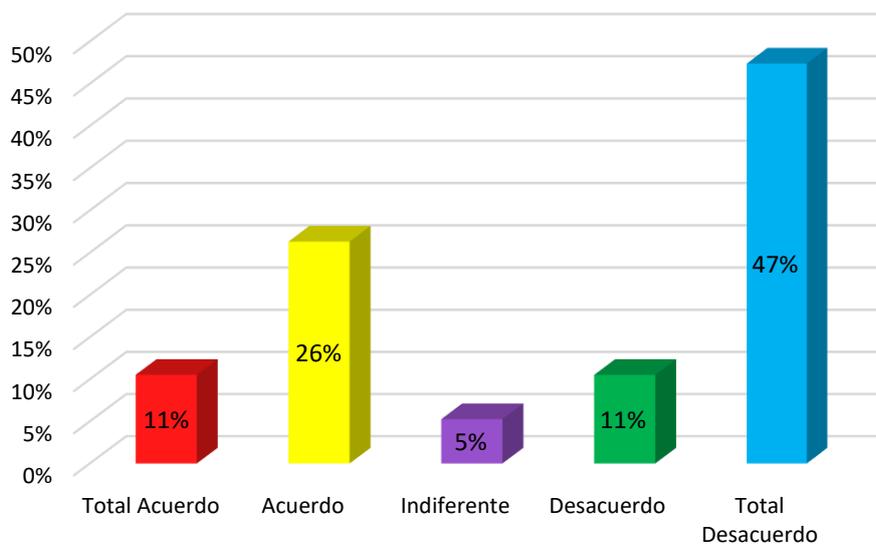
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 53% está en Acuerdo, puesto que intentan tomar acción por su propia cuenta, lo que origina que tengan la seguridad suficiente para que puedan ejercer una determinada función.



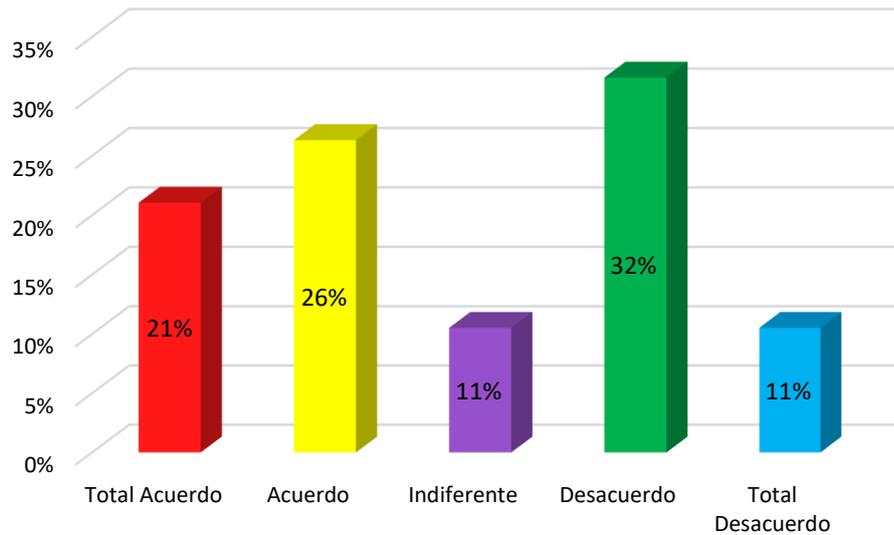
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 53% está en Acuerdo, dado que la filosofía se enfoca en que el personal solucione los problemas por sí solos, lo que provoca que no se vuelvan dependientes de sus jefes ante una situación.



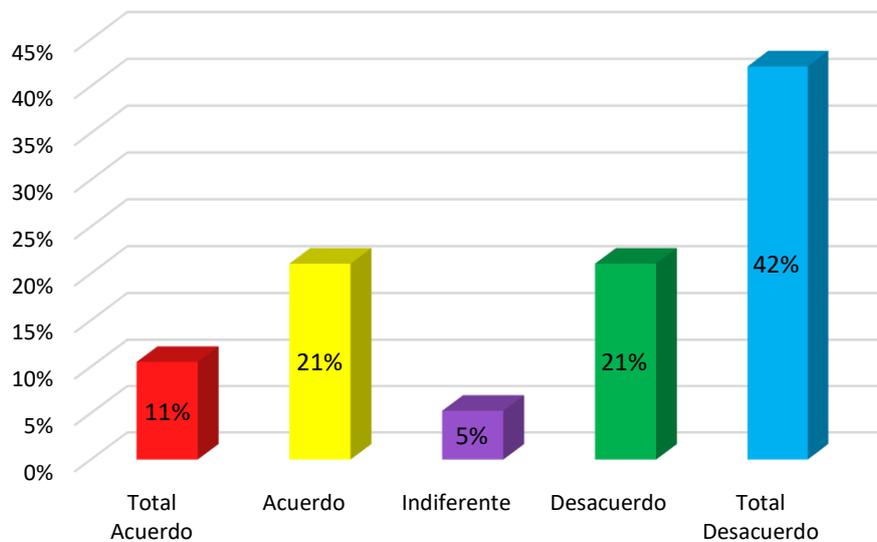
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 68% está en Desacuerdo, ya que el personal no es recompensado por una tarea terminada correctamente, lo que genera que no se sientan valorados en la organización.



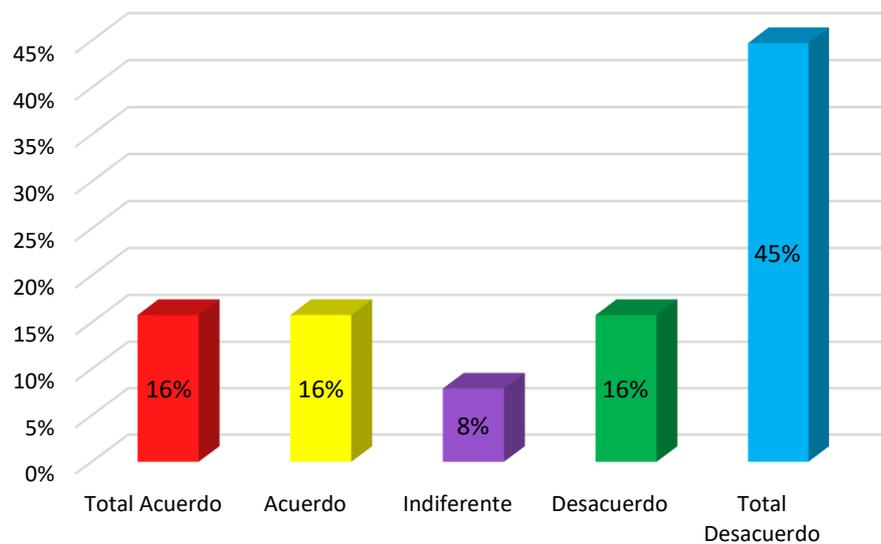
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Desacuerdo, debido a que cuando cometen un error el jefe no logra sancionarlos, lo que causa que gran parte del personal pueda llegar a relajarse adoptando una mala conducta.



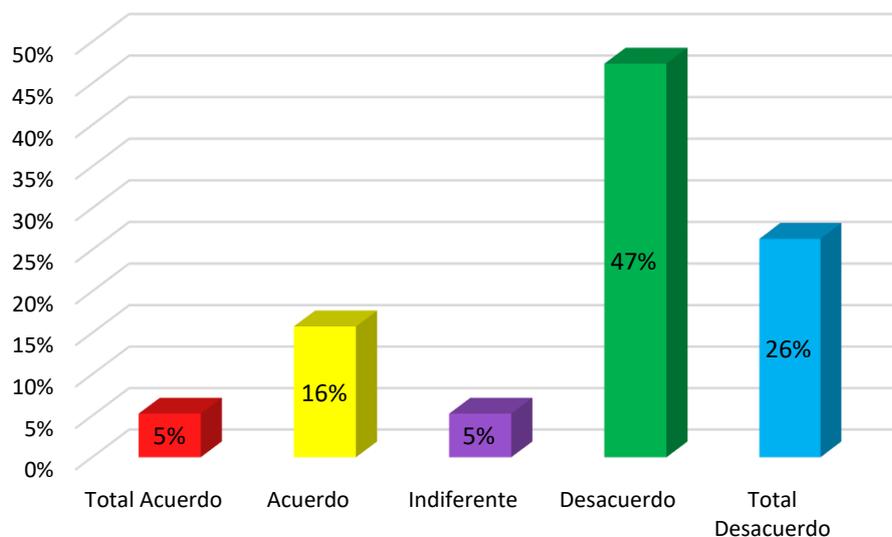
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 47% está en Acuerdo, puesto que la empresa ha sido muy arriesgada en momentos oportunos, lo que origina que es flexible a los cambios y asume retos constantemente.



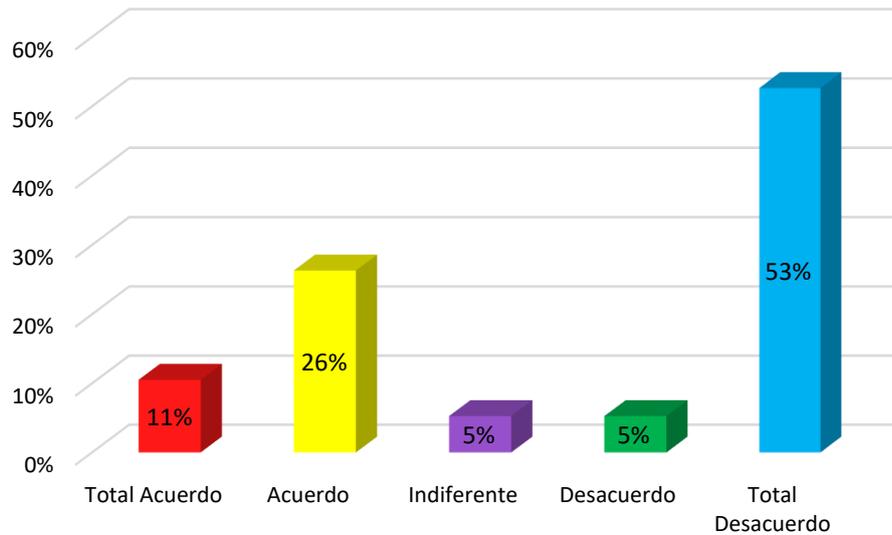
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 63% está en Desacuerdo, dado que el personal no labora en un ambiente amistoso, lo provoca que no se fomente el compañerismo ante la repartición de tareas dadas por la gerencia.



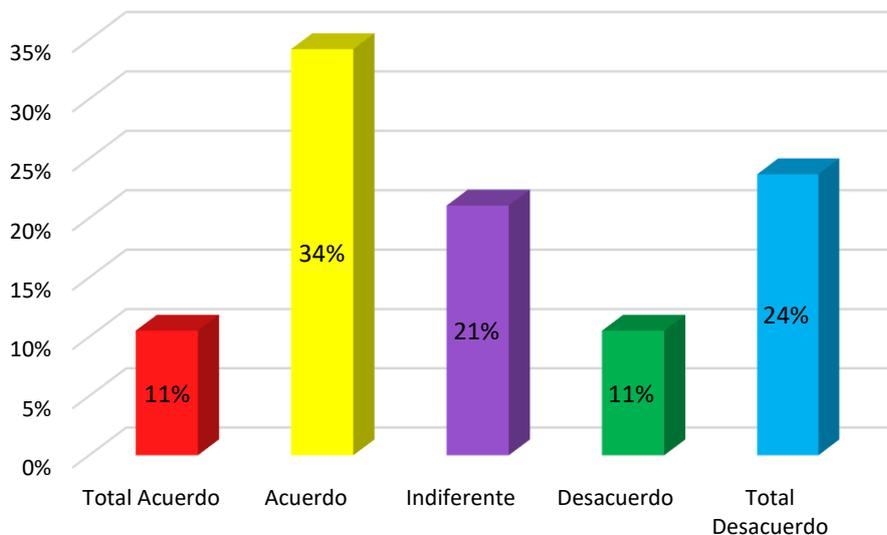
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 61% está en Desacuerdo, ya que no existe una buena comunicación entre el jefe con el personal, lo que genera que tengan muchas discrepancias ante la toma de decisiones.



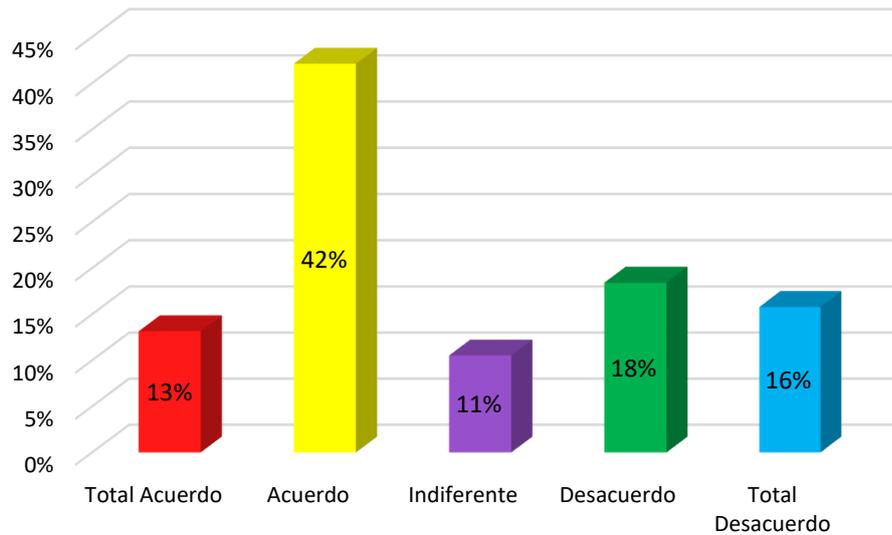
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 73% está en Desacuerdo, debido a que la dirección no piensa en mejorar las actividades laborales, lo que causa que los colaboradores adopten pensamientos negativos y frenen sus labores.



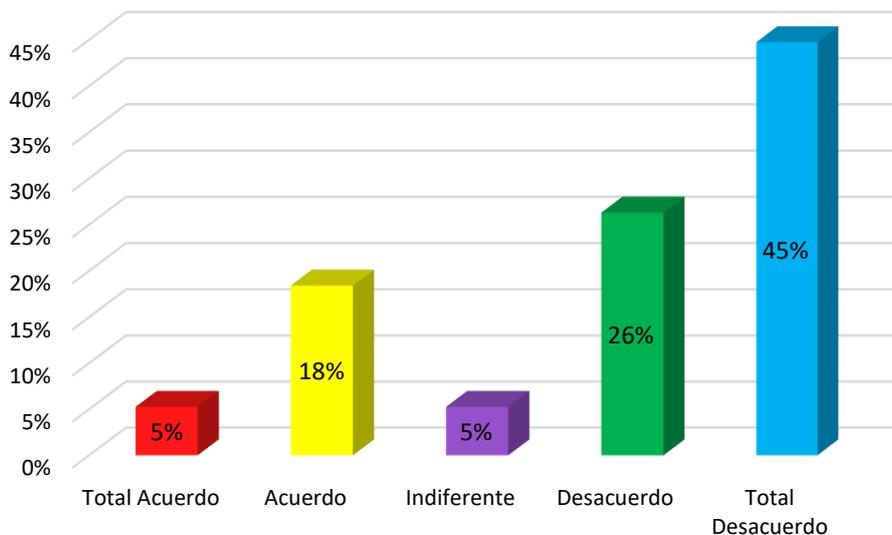
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Desacuerdo, puesto que no se sienten orgullosos con el desempeño que tienen, lo que origina que cuando se le encomienden una actividad, la culminen solo por obligación.



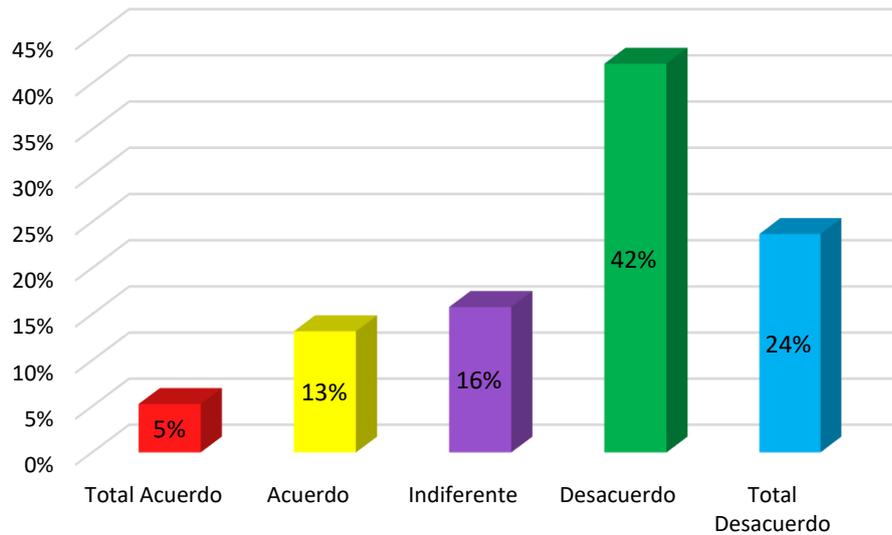
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 45% está en Acuerdo, dado que reciben apoyo por parte del jefe y de sus colegas, lo que origina que tengan más herramientas para poder afrontar situaciones complicadas en el trabajo.



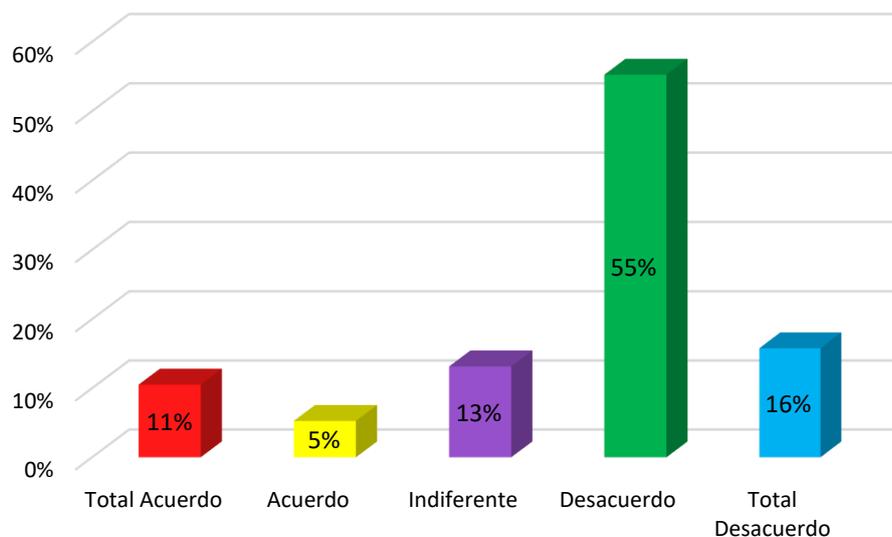
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% está en Acuerdo, ya que los jefes tienen preocupación por los sentimientos de los colaboradores, lo que genera que no se sientan solos ni vacíos en momentos de tristeza o depresión.



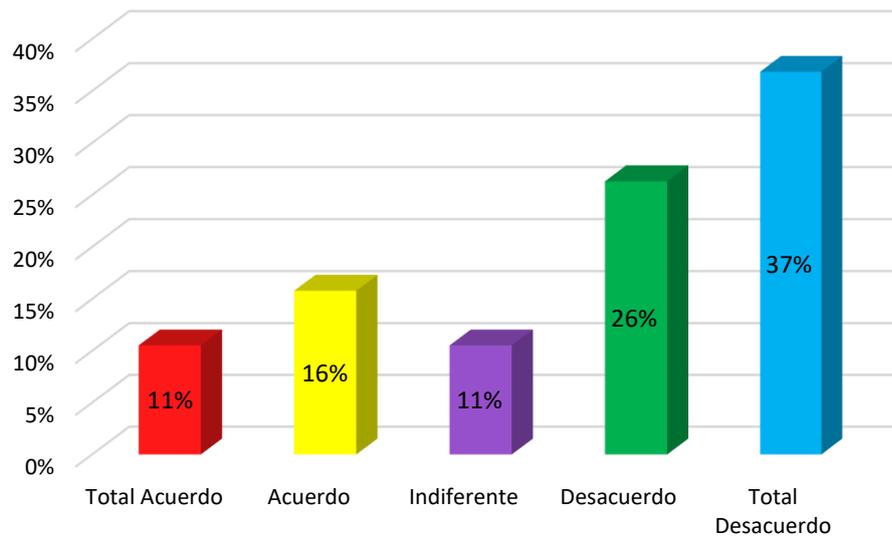
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 71% está en Desacuerdo, debido a que la actitud de los jefes no soluciona conflictos saludablemente, lo que causa que, en algunas ocasiones, perjudiquen al resto del personal.



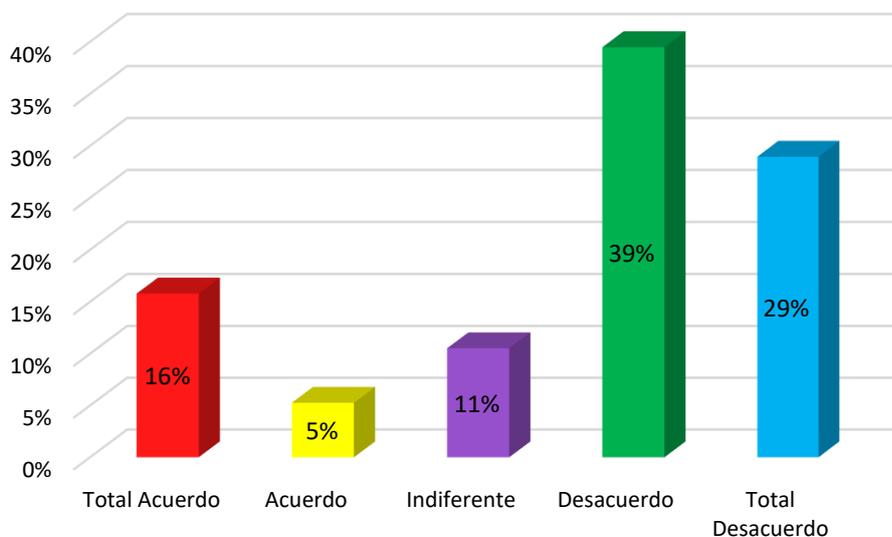
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 66% está en Desacuerdo, puesto que no toman decisiones de manera rápida, lo que origina que el conflicto perdure por largos periodos perjudicando a la organización.



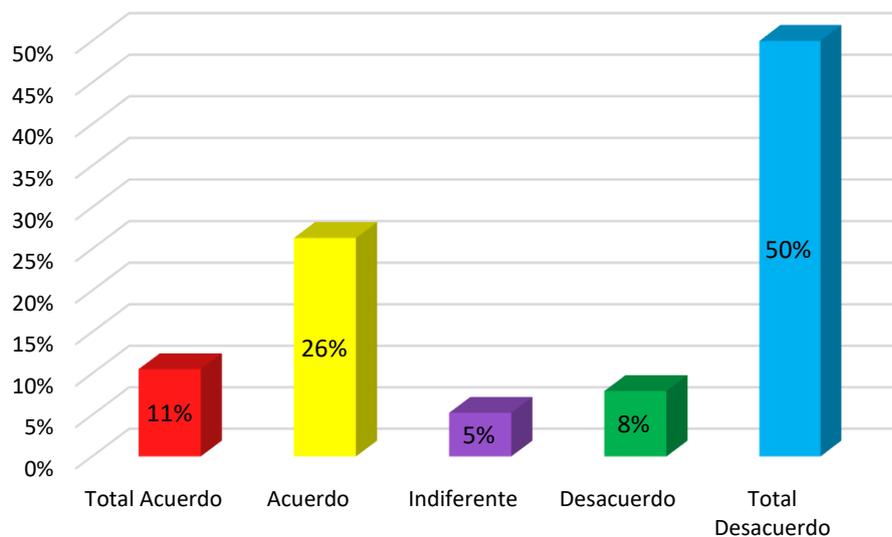
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 71% está en Desacuerdo, dado que las personas no se sienten orgullosas de ser miembros de la empresa, lo que provoca que no disfruten las actividades que se le encomienden.



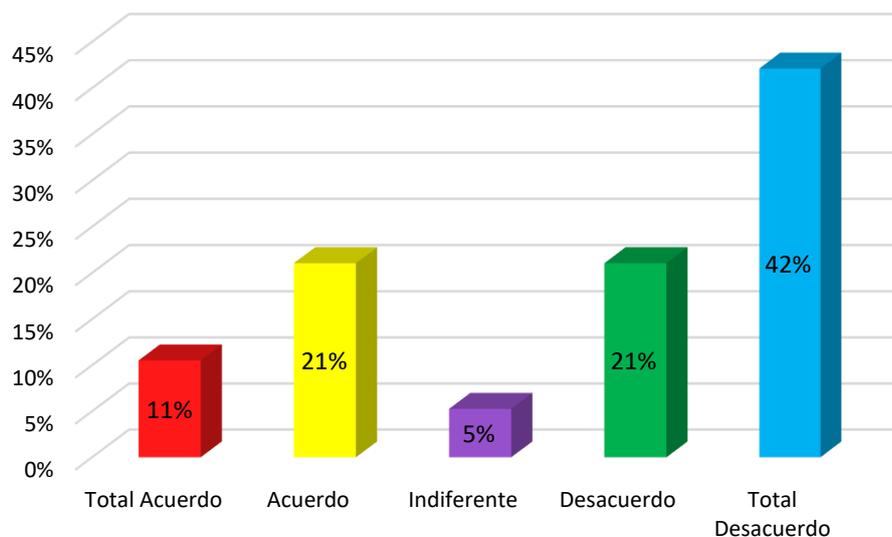
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 63% está en Desacuerdo, ya que no expresan libremente sus ideas ante los demás, lo que genera no se sientan capaces de aportar valor a las decisiones que se tomen en la empresa.



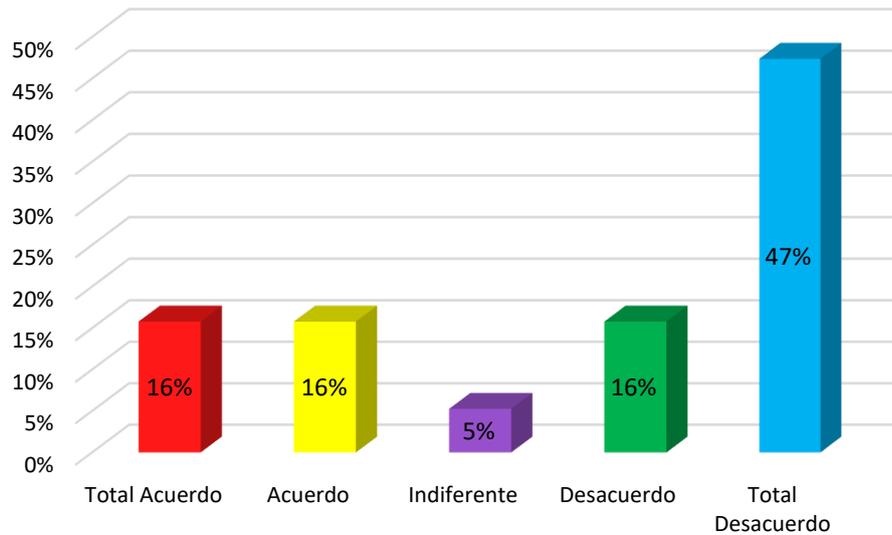
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 68% está en Desacuerdo, debido a que no reciben incentivos económicos por una tarea bien terminada, lo que causa que piensen que el jefe no valore su esfuerzo por las tareas que culminen.



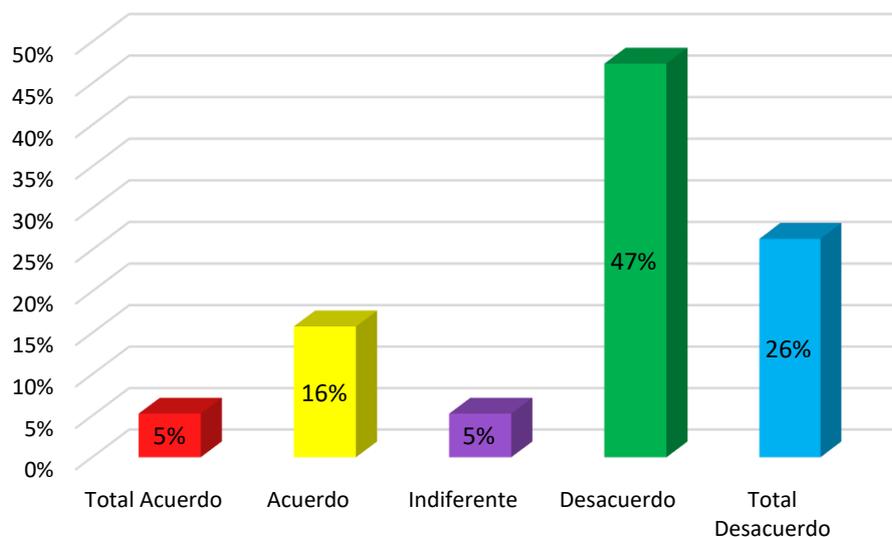
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Desacuerdo, puesto que no se encuentran saludables con las tareas que realizan, lo que origina que puedan presentar enfermedades físicas o mentales ante sus actividades.



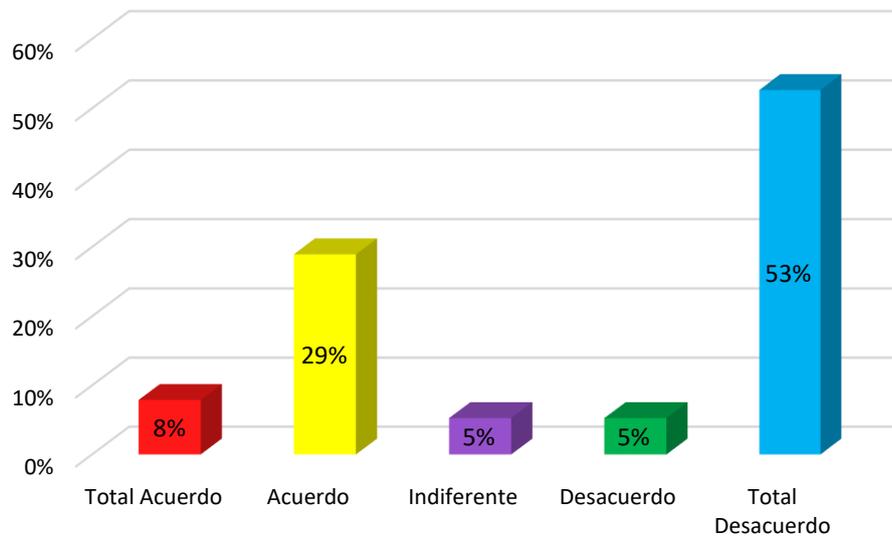
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 63% está en Desacuerdo, dado que no aspiran a seguir creciendo profesionalmente, lo que provoca que se conformen con los pocos beneficios que reciben actualmente.



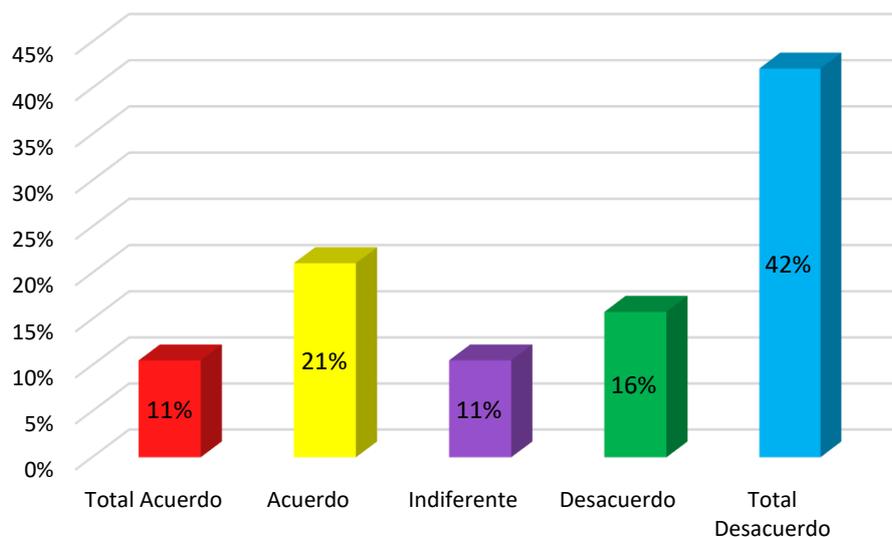
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 63% está en Desacuerdo, ya que no sienten ganas por trabajar por largos periodos de trabajo, lo que genera que puedan decidir abandonar sus puestos e irse con la competencia.



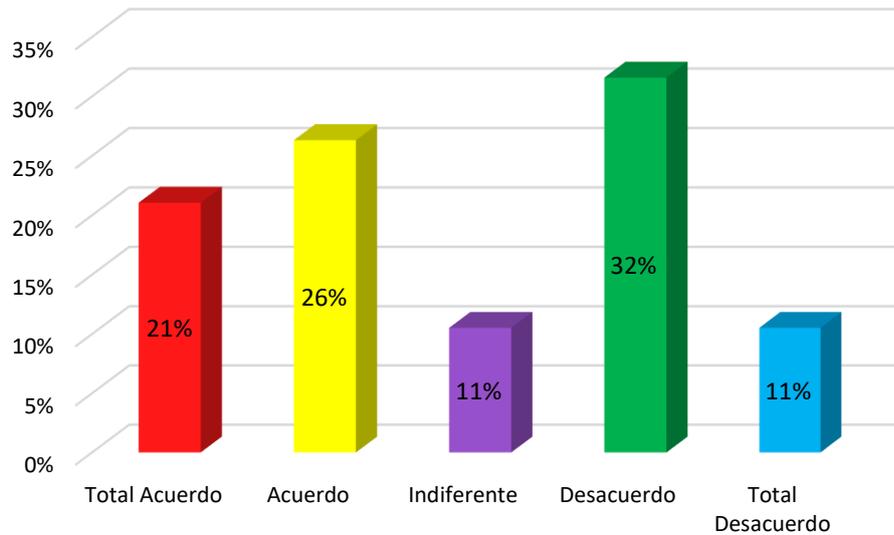
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 73% está en Desacuerdo, debido a que no sienten ganas por conseguir el éxito en la empresa, lo que causa que solo trabajen por acatar órdenes y no por querer ascender laboralmente.



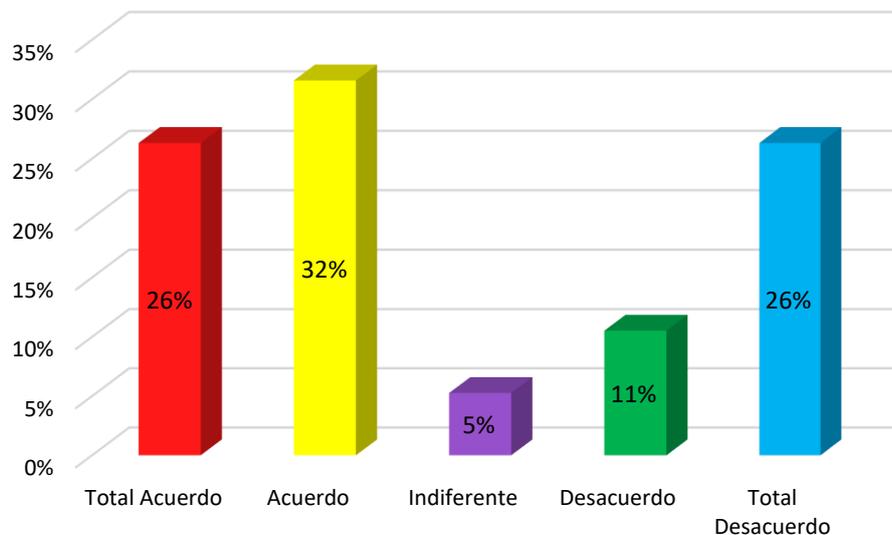
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Desacuerdo, puesto que no promueven una comunicación transparente entre los colaboradores, lo que origina que no exista mucha confianza para transmitir mensajes.



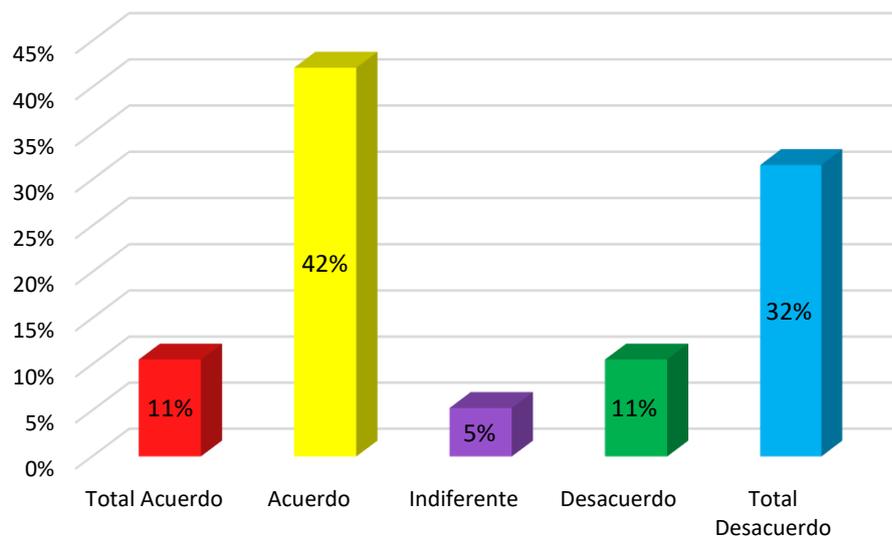
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Desacuerdo, dado que el jefe no los orienta para que cumplan sus metas, lo que provoca que se sientan abandonados cuando necesiten algún tipo de ayuda ante una labor.



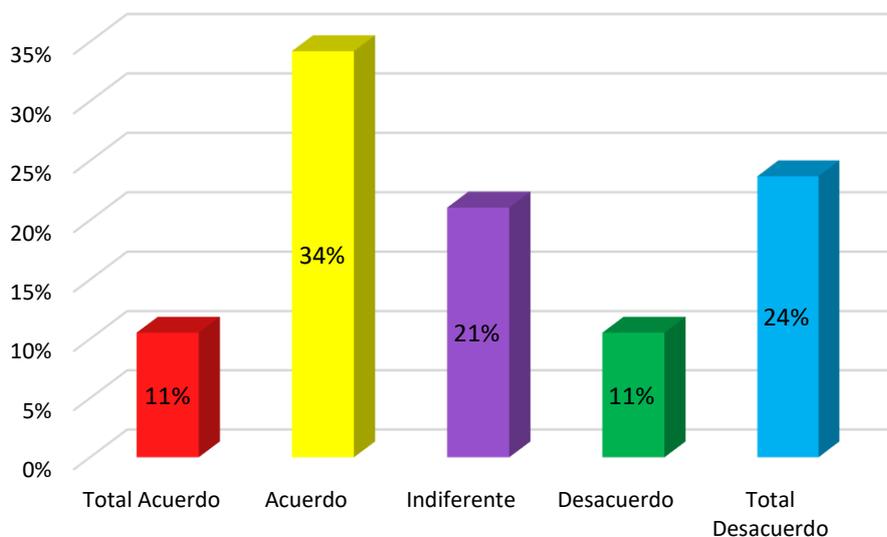
Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 47% está en Acuerdo, ya que realizan sus actividades laborales con muchas ganas, lo que genera que culminen sus tareas con alto grado de satisfacción en sus puestos.



Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 58% está en Acuerdo, debido a que se promueve la creatividad ante las estrategias que se plantean, lo que causa que aporten más ideas ante las decisiones estratégicas que se tomen.



Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 53% está en Acuerdo, puesto que las actividades que realizan no lo estresan, lo que origina que terminen sus tareas laborales con mucho entusiasmo y alegría.



Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 45% está en Acuerdo, dado que se sienten incentivados por las metas planteadas en la empresa, lo que provoca que tengan las ganas suficientes para culminar con sus actividades.

Colaboradores del Concesionario Automotores Pakatnamu S.A.C.

CONCESIONARIO AUTOMOTORES PAKATNAMU S.A.C.	
COLABORADORES	N°
VENTAS	9
ALMACÉN Y REPUESTOS	4
OPERACIONES	1
CAJA	1
TALLER	11
GESTOR DE INMATRICULACIÓN	1
CONTABILIDAD	2
MARKETING	1
CONSERJERÍA	3
SEGURIDAD	4
GERENTE COMERCIAL	1
TOTAL TRABAJADORES	38

Resultados estadísticos

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	30

Correlaciones

Correlaciones

		Clima Organizacional	Motivación Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,891 ^{***}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	,891 ^{***}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).