



## CLIMA ORGANIZACIONAL EN AGENCIAS DE AUTOMÓVILES: BELO HORIZONTE - BRASIL

Rolando Eslava Zapata<sup>1</sup>

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2581-1873>

Hilário Alonso Gonzalez Júnior<sup>\*\*</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-2125-7492>

Edixon Chacón Guerrero<sup>\*\*\*</sup>

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1519-5456>

Fecha de Recepción: Febrero 27 de 2022

Fecha de Aprobación: Mayo 15 de 2022

### Resumen:

---

<sup>1</sup> Licenciado en Contaduría Pública, Licenciado en Administración y Magister en Ciencias Contables obtenidos en la Universidad de Los Andes Venezuela. Diploma de Estudios Avanzados y Doctor en el programa de “Nuevas tendencias en administración de organizaciones” obtenidos en la Universidad Complutense de Madrid. Postdoctorado en “Desarrollo Humano” obtenido en la Universidad de los Andes de Venezuela. Docente de la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Contacto: [rolandoa.eslavaz@unilibre.edu.co](mailto:rolandoa.eslavaz@unilibre.edu.co) / [rolandoeslava@gmail.com](mailto:rolandoeslava@gmail.com)

<sup>\*\*</sup> Licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad de Estácio de Sá, Brasil. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Consultor de Recursos Humanos en HC In Focus Consultores, Brasil. Contacto: [hilariogonzalezjunior@gmail.com](mailto:hilariogonzalezjunior@gmail.com)

<sup>\*\*\*</sup> Licenciado en Informática y Matemática por la Universidad Católica del Táchira - Venezuela, Especialista en Sistemas de Información Gerencial Universidad Católica Andrés Bello Caracas - Venezuela, Doctor en Psicología en el programa “Metodología de las Ciencias del comportamiento” por la Universidad Autónoma de Madrid – España, Profesor Titular de la Universidad de Los Andes - Venezuela. Contacto: [edixon@yahoo.com](mailto:edixon@yahoo.com)

Este artículo tiene por objetivo estudiar el clima organizacional de las agencias de automóviles ubicadas en Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Para ello, apoyado en una investigación de tipo cuantitativa y siguiendo un trabajo documental y descriptivo. El instrumento está conformado por 46 ítems en la escala de Likert en el que se examinan variables relacionadas con el trabajo tales como: puesto, dirección, ambiente, comunicación, condiciones, formación, mejoras y motivación. A partir de una muestra de 51 encuestados, los hallazgos permiten concluir que el clima organizacional es una herramienta fundamental para conocer las percepciones de los colaboradores en las empresas y en el caso que nos ocupa, se evidencia que se tiene que mejorar constantemente las condiciones del ambiente en la organización a fin de lograr los objetivos empresariales.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Factores, Percepciones, Comportamiento

#### **Abstract:**

This article aims to study the organizational climate of the automobile agencies located in Belo Horizonte, Minas Gerais, Brazil. To this end, supported by a quantitative type of research and following a documentary and descriptive work. The instrument is made up of 46 items on the Likert scale in which work-related variables such as post, address, environment, communication, conditions, training, improvement and motivation are examined. From a sample of 51 respondents, the findings make it possible to conclude that the organizational climate is a fundamental tool to know the perceptions of the collaborators in the companies and in the case that concerns us, it is evident that we have to improve The conditions of the environment in the organization in order to achieve the business objectives.

**Key words:** Organizational Climate, Factors, Perceptions, Behavior

### **CLIMA ORGANIZACIONAL EM AGÊNCIAS DE AUTOMÓVEIS: BELO HORIZONTE - BRASIL**

#### **Resumo:**

Este artigo tem por objetivo, estudar o clima organizacional das agências de automóveis localizadas em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Este estudo, foi apoiado em uma investigação do tipo quantitativa, seguindo um trabalho documentado e descritivo. O instrumento está composto por 46 ítems em uma escala de Likert em que se examinam variáveis relacionadas com o trabalho, tais como: posto, direção, ambiente, comunicação, condições, formação, melhoras e motivação. A partir de uma mostra de 51 analisados, os resultados permitem concluir que o clima organizacional é uma ferramenta fundamental para conhecer as percepções dos colaboradores nas empresas e no caso que nos ocupa, se evidencia, que se tem de melhorar constantemente as condições do ambiente na organização, afim de alcançar os objetivos empresariais.

**Palavras Chave:** Clima Organizacional, Fatores, Percepções, Comportamento

## 1. INTRODUCCIÓN:

La globalización está haciendo que los ambientes laborales sean complejos y estén en constante cambio. La gerencia tiene en sus manos retos importantes, a fin de lograr que las personas trabajen por los objetivos organizacionales gracias a la satisfacción en el trabajo (García y Vásquez, 2021; Vila Cárdenas, Suarez Espitia y Díaz Ortega, 2020). Una de las herramientas que tienen las organizaciones para medir el nivel de satisfacción laboral es a través del estudio del clima organizacional, dado que, se puede llegar a conocer las percepciones que tienen las personas sobre la organización (Ordóñez Briceño, Vera Rangel y Manzano López, 2021). La estructura de la empresa puede ser un factor determinante del clima organizacional, a su vez que el clima laboral puede ser un factor determinante en aspectos tales como la comunicación, motivación o condiciones de trabajo.

Las organizaciones se encuentran expuestas a elementos externos e internos que pueden llegar afectar su desempeño (Noguera López, 2020), de ahí, surge la necesidad de hacer diagnósticos sobre lo que acontece con el ambiente laboral (Eslava Zapata, 2020). El ambiente laboral de la empresa es examinado desde la óptica de los miembros de la organización cuyos resultados determinan los procesos dinamizadores de las prácticas que contribuyen al logro de los objetivos (Eslava Zapata, Chacón Guerrero y Gonzalez Júnior, 2019). El clima organizacional es un constructo que requiere de estudios cuidadosos, dada la complejidad de factores con los cuales puede medirse. El clima organizacional influye en el desarrollo de la cultura organizacional, es decir, los valores y las creencias transmitidos a las personas que laboran en la empresa, los cuales son expresados a través de los comportamientos (Eslava, 2018).

El clima organizacional ha sido una variable muy estudiada en el ámbito empresarial. El clima organizacional es un constructo que proviene de la psicología lewiniana alrededor de 1939, aunque ha sido Gellerman quien introdujo concepto en el ámbito organizacional en la década del 60 (Arias Gallegos y Arias Cáceres, 2014). En los últimos años, los estudios del clima organizacional han estudiado las percepciones de los trabajadores sobre el ambiente del trabajo; así lo demuestran investigaciones desarrolladas por Bermúdez Aponte, Pedraza y Rincón

(2015), Cardona Echeverri y Zambrano Cruz (2014) y Elgegren (2015). En términos generales, los resultados llegan a confirmar que la gerencia tiene una importante tarea en crear un ambiente de trabajo armonioso a fin de establecer relaciones laborales que favorezcan el bienestar de los trabajadores y el desempeño eficaz de las actividades en la organización.

Este artículo tuvo por objetivo estudiar el clima organizacional de las agencias de automóviles ubicadas en Bello Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Para ello, en principio, se abordan algunos aspectos relacionados con el comportamiento organizacional, la cultura organizacional y el clima laboral, para después desarrollar el trabajo empírico a fin de mostrar los resultados y conclusiones.

## 2. MARCO TEÓRICO

### Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional refleja la interacción entre las personas y las organizaciones. El estudio del comportamiento organizacional lleva implícito mejorar la eficacia de la organización. este campo de estudio comprende métodos y principios que permiten acercarse a las percepciones y valores de las personas en diferentes situaciones. Las organizaciones pueden conocerse un más, comprendiendo su funcionamiento partiendo del hecho que son sistemas sociales. según Acosta, (2002), en las organizaciones se producen cambios que terminan por afectar las estructuras, los procesos y las dimensiones de las distintas unidades; así, por ejemplo, se dan cambios en la estructura formal de la organización, la tecnología y la cultura organizacional lo cuales terminan afectando el comportamiento humano.

Un buen comportamiento organizacional, puede llevar a las organizaciones a lograr ventajas competitivas y, supone el desarrollo de habilidades entre los individuos que permiten superar adversidades y resolver problemas (Barrera García, Varela Castro, Paolacci y Heredia Martínez, 2016). En general, los valores y principios vistos como variables del comportamiento organizacional pueden contribuir significativamente al logro de altos estándares de desempeño y las actividades planificadas.

Las organizaciones están cambiando continuamente, pero para que se logre una transformación de los individuos, se hace necesario transformar las

estructuras y los procesos organizacionales (Ferrer Dávalos, 2015). El clima organizacional pasa a ser un excelente medio para fomentar el aprendizaje y desarrollo positivo de las relaciones humanas. Para lograr cambios en la estructura y en los procesos se requieren cambios de paradigma, en la forma de ver las cosas y adaptarse a los efectos de la globalización a fin de facilitar el cambio. Según Madero Gómez y Olivas Lujánb (2016), la teoría del comportamiento humano ha estado evolucionando y ha ido incorporando elementos del proceso empresarial ligado con motivación, medio ambiente, calidad de vida y diversos aspectos relacionados con el bienestar laboral, por lo tanto, la gerencia debe tomar en cuenta estos elementos a fin de ayudar a las personas a que se sientan satisfechas en sus trabajos.

### **Clima organizacional**

El clima organizacional está relacionado con los sentimientos y comportamientos de los colaboradores en la organización (Gutiérrez Ochoa y Díaz Torres, 2021; Ramírez Barrera, García Niño y Zambrano Miranda, 2021). La gerencia desempeña un papel fundamental en la definición del ambiente del trabajo dado que pueden llegar a determinar algunos factores tales como la motivación o la comunicación (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos y García Méndez, 2013). El clima organizacional es un conjunto de cualidades y características de la organización que se pueden conocer a través de las percepciones individuales de los colaboradores. Según Gairín (1996) los miembros de una organización juegan un papel importante en la configuración del clima organizacional, dado que éste es una propiedad del ambiente experimentado por los colaboradores.

El clima organizacional se percibe en las estructuras y procesos organizacionales (Goncalves, 2007) y esto, hace que la percepción de las personas se convierta en un proceso complejo de medición. La percepción del individuo sobre el ambiente de trabajo refleja la interacción que se da entre los colaboradores y la propia organización; de ahí, la importancia de la medición del clima laboral a fin de establecer las medidas adecuadas para gestionar a los colaboradores y establecer estrategias que favorezcan el compromiso con los objetivos organizacionales. Las circunstancias en las que viven los colaboradores en el día a día en el trabajo y las percepciones que tienen sobre la organización son aspectos que influyen en el

comportamiento de los individuos (Alves, 2000); así, por ejemplo, factores como la comunicación o la motivación pueden llegar a definir un buen ambiente de trabajo. El clima organizacional está relacionado con la percepción del trabajador sobre factores que ejercen influencia en su comportamiento y desempeño (Bermejo Guevara, 2008); además, de llegar a afectar la dinámica de la organización.

Según Bustamante Ubilla, Grandón Avendaño, y Lapo Maza (2015) desde una perspectiva teórica el clima organizacional se circunscribe en el campo de la psicología industrial y está vinculada al comportamiento organizacional y, dado que también está relacionado con las percepciones laborales, el clima organizacional es esencialmente cambiante en el corto plazo. Por otra parte, el clima organizacional puede ser analizado a través de tres perspectivas a saber: enfoque estructural, enfoque SAD (selección-atracción-desgaste) y enfoque interaccionista simbólico (Reichers y Schneider, 1990); estos enfoques definen las relaciones humanas y los procedimientos regulatorios que determinan el desenvolvimiento de las organizaciones.

### **3. METODOLOGÍA**

El enfoque metodológico seguido se enmarca en una investigación de tipo cuantitativo, apoyado en un trabajo documental y descriptivo (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 1991). Para ello, en principio se revisan algunos artículos científicos relacionados con la temática de estudio, para luego dar paso al análisis de los hallazgos a fin de darle la interpretación adecuada; todo esto, con la intención de clarificar el impacto clima organizacional en la gestión empresarial.

Para medir el clima laboral se utilizó un cuestionario en la escala de Likert, conformado por nueve dimensiones que contienen 40 indicadores relacionadas con el clima laboral (puesto, dirección, ambiente, comunicación, condiciones, formación, mejoras y motivación) y seis relacionadas con los datos personales. Este instrumento cumplió con los criterios de validez y confiabilidad fue revisado por tres expertos en la materia. La muestra de estudio estuvo conformada por cuatro agencias de automóviles a saber: "Recreio", "Honda", "So 0 Veículo" y "Garra Veículos", todas ubicadas en Bello Horizonte, Minas Gerais, Brasil. En

este sentido el instrumento se aplicó a un total de 51 colaboradores. Los datos fueron tratados con el programa SPSS a fin de realizar los análisis pertinentes.

#### 4. RESULTADOS

En cuanto a la variable “puesto de trabajo”, en términos generales, se observó un total acuerdo de los colaboradores con la organización del trabajo; así se demuestra con los indicadores “El trabajo está bien organizado” (31,37%) y “Las funciones y responsabilidades están bien definidas” (39,22%). De otro lado, existen un alto porcentaje de desacuerdo (31,37%) ante el indicador “Recibo información del desempeño en el puesto de trabajo que ocupó”. Al analizar los resultados por empresa, se nota que la agencia “Recreio” fue muy bien valorada en todos los indicadores en comparación con las otras agencias, tal y como sucede con los indicadores “las funciones y responsabilidades están bien definidas” (100,00%) y “En el puesto de trabajo puedo desarrollar correctamente mis habilidades” (100,00%).

En la tabla 1 se aprecian los estadísticos descriptivos para el grupo de variables relacionadas con el puesto de trabajo. Se puede notar que existe una alta dispersión de los datos. Las menores dispersiones las presentan las variables relacionadas con “Las funciones y responsabilidades están bien definidas” y “Las actividades en el trabajo están bien distribuidas” con 1,17; mientras que, la más alta dispersión la presenta la variable “Recibo información de mi desempeño en el puesto de trabajo que ocupó” con 1,41.

**Tabla 1. Estadísticos descriptivos puesto de trabajo - indicador 1-5**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
El trabajo está bien organizado	51	1	5	3,50	1,30
Las funciones y responsabilidades están bien definidas	51	1	5	3,90	1,17
Las actividades en el trabajo están bien distribuidas	51	1	5	3,60	1,17

En el puesto de trabajo puedo desarrollar correctamente mis habilidades	51	1	5	3,80	1,26
Recibo información de mi desempeño en el puesto de trabajo que ocupó	51	1	5	3,50	1,41
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la variable “Dirección de la unidad de trabajo”, los resultados mostraron altos niveles de acuerdo, así queda evidenciado en indicadores tales como “El supervisor demuestra un dominio técnico de su trabajo” (37,25%) y “El supervisor asigna adecuadamente las funciones” (37,25%). Sin embargo, hay un alto nivel de desacuerdo con el indicador “El supervisor demuestra un dominio técnico de su trabajo” (21,56%). Al analizar las agencias, se tiene que “Recreio” presenta las más altas puntuaciones en casi todas las variables, por ejemplo “El supervisor asigna adecuadamente las funciones” (100,00%) y “Garra Veículos” presenta altos niveles de desacuerdo en indicadores como “El supervisor demuestra un dominio técnico de su trabajo” (100,00).

En la tabla 2 se aprecian los estadísticos descriptivos relacionados con las variables de dirección de la unidad de trabajo. Se puede notar que la desviación estándar es alta, donde el valor mínimo es 1,26 (El supervisor informa a los colaboradores de los asuntos que afectan en el trabajo) y el valor máximo es 1,35 (“El supervisor demuestra un dominio técnico de su trabajo” y “El supervisor asigna adecuadamente las funciones”).

**Tabla 2. Estadísticos descriptivos dirección de la unidad de trabajo - indicador 6-10**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
El supervisor demuestra un dominio técnico de su trabajo	51	1	5	3,71	1,35
El supervisor soluciona los problemas de manera eficaz	51	1	5	3,63	1,31

Rolando Eslava Zapata, Hilário Alonso Gonzalez Júnior, Edixon Chacón Guerrero

El supervisor asigna adecuadamente las funciones	51	1	5	3,65	1,35
El supervisor toma las decisiones con la participación de los colaboradores de la Unidad de trabajo	51	1	5	3,65	1,34
El supervisor informa a los colaboradores de los asuntos que afectan en el trabajo	51	1	5	3,67	1,26
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la variable "Comunicación", los resultados revelaron que existe un alto consenso de los colaboradores al valorar positivamente esta variable; así se evidencia en indicadores como "La comunicación en el trabajo es adecuada" (56,86%) y "Existe una coordinación con las otras unidades de la empresa" (54,90%). Por otra parte, queda en evidencia una baja puntuación en variables como "La comunicación en el trabajo es adecuada" (31,37%). Respecto a los resultados individuales, se aprecia que la agencia "So 0 Veículos" presenta altos índices de consenso en indicadores tales como "Conoce los trabajos que realizan las otras unidades de la empresa" (100,00%) y "Los colaboradores reciben la información necesaria a fin de hacer bien su trabajo" (100,00%).

En la tabla 3 se presentan los estadísticos descriptivos de las variables de comunicación en el trabajo. La dispersión de las variables es alta. El valor mínimo es de 1,27 (Existe una coordinación con las otras unidades de la empresa) y el valor máximo es de 1,45 (La comunicación en el trabajo es adecuada).

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos comunicación en el trabajo - indicador 11-15**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
La comunicación en el trabajo es adecuada	51	1	5	3,49	1,45
Hay una buena comunicación con el supervisor	51	1	5	3,61	1,42

Los colaboradores reciben la información necesaria a fin de hacer bien el trabajo	51	1	5	3,57	1,33
Conoce los trabajos que realizan las otras unidades de la empresas	51	1	5	3,57	1,36
Existe una coordinación con las otras unidades de la empresa	51	1	5	3,61	1,27
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

Respecto a los resultados relacionados con la variable "Ambiente de trabajo", se desprendió que existen altas valoraciones en indicadores tales como "Las relaciones con los compañeros son cordiales" (62,74). Asimismo, se evidenció importantes puntuaciones negativas en variables como "Se puede opinar con facilidad en el trabajo" (15,68). En cuanto al análisis individual se notó que la agencia "Recreio", logra un fuerte consenso positivo de los colaboradores en indicadores tales como "Formo parte de un equipo de trabajo" (100,00%). Los estadísticos descriptivos relacionados con el ambiente de trabajo (tabla 4), revelaron puntuaciones mínimas que oscilan entre uno y dos y la máxima cinco. Se notó que existe dispersión de los datos, la desviación estándar mínima es de 1,06 (Forma parte de un equipo de trabajo) y la más alta es de 1,25 (El ambiente de trabajo es estresante).

**Tabla 4. Estadísticos descriptivos ambiente de trabajo - indicador 16-20**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
La relación con los compañeros es cordial	51	1	5	3,82	1,13
Existe colaboración entre los compañeros de trabajo para realizar las tareas	51	1	5	3,75	1,23
Formo parte de un equipo de trabajo	51	2	5	3,96	1,06
Se puede opinar con facilidad en el trabajo	51	1	5	3,86	1,22
El ambiente de trabajo es estresante	51	1	5	3,75	1,25
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

Los resultados relacionados con las condiciones de trabajo mostraron una tendencia positiva en indicadores tales como “Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, entre otras) son adecuadas” (54,90) y “Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos, entre otros) permiten el buen desarrollo del trabajo” (50,98). Además, se reveló que en la agencia “So 0 Vehículos” los colaboradores valoran muy bien los indicadores como “Las condiciones de trabajo son seguras” (100,00%). En la tabla 5 se muestran los estadísticos descriptivos relacionados con las condiciones de trabajo. La desviación estándar presenta altos valores, el valor mínimo es de 1,19 (Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos, entre otros) permiten el buen desarrollo del trabajo) y la máxima es de 1,34 Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, entre otras) son adecuadas).

**Tabla 5. Estadísticos descriptivos condiciones de trabajo - indicador 21-25**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Las condiciones de trabajo son seguras	51	1	5	3,69	1,21
Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, entre otras) son adecuadas	51	1	5	3,35	1,34
Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos, entre otros) permiten el buen desarrollo del trabajo	51	1	5	3,47	1,19
Las tecnologías de la información facilitan el desarrollo del trabajo	51	1	5	3,41	1,25
Los recursos (materiales, papelería, entre otros) usados son adecuados	51	1	5	3,57	1,30
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

Los resultados del análisis de la “Formación académica”, presentaron una tendencia positiva en variables tales como “La empresa le proporciona la formación necesaria para realizar su trabajo” y “La formación recibida en la empresa es útil para desempeñar su trabajo”, ambas con un 100,00%. A nivel individual la agencia “So 0 Vehículos” mostró en las mayorías de las variables resultados positivos, tal es el caso de las variables “La formación recibida en la empresa es útil para desempeñar su trabajo” y “Tiene una formación continua en el trabajo”, ambas con un 100,00%. Los estadísticos descriptivos de la formación académica (tabla 6), revelaron que hay dispersión de los datos, la desviación estándar mínima es de 1,27 (La formación recibida en la empresa es útil para desempeñar su trabajo) y la más alta es de 1,45 (La empresa promociona la formación académica).

**Tabla 6. Estadísticos descriptivos formación académica - indicador 26-30**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
La empresa le proporciona la formación necesaria para realizar su trabajo	51	1	5	3,49	1,30
La formación recibida en la empresa es útil para desempeñar su trabajo	51	1	5	3,53	1,27
Tiene una formación continua en el trabajo	51	1	5	3,57	1,20
La empresa promociona la formación académica	51	1	5	3,31	1,45
Recibe cursos de formación en la empresa	51	1	5	3,41	1,33
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

De los resultados relacionados con la variable “Mejoras en el trabajo” se deriva un consenso positivo de las opiniones relacionadas con el buen desarrollo del trabajo, así se evidenció en indicadores tales como “Se siente usted copartícipe de los aciertos y desaciertos de la empresa” (50,98) y “Se le hace consultas sobre las iniciativas para mejorar la calidad en la empresa”

Rolando Eslava Zapata, Hilário Alonso Gonzalez Júnior, Edixon Chacón Guerrero

(47,06). De otro lado, se presentaron desacuerdos en indicadores tales como “La mejora de la calidad de los servicios es prioridad en la empresa” (35,29). De los análisis individuales se obtuvo que la agencia “So 0 Veículos” presenta buenos resultados en las valoraciones de los cinco indicadores.

Respecto a los estadísticos descriptivos de las variables relacionadas con las mejoras en el trabajo se tiene que hay dispersión en los datos (tabla 7), así lo muestran las variables “Se siente usted copartícipe de los aciertos y desaciertos de la empresa” (1,33) y “Se le hace consultas sobre las iniciativas para mejorar la calidad en la empresa” (1,34).

**Tabla 7. Estadísticos descriptivos mejoras en el trabajo - indicador 31-35**

	N	Mínimo	Máximo	Desviación	
				Media	estándar
La mejora de la calidad de los servicios es prioridades en la empresa	51	1	5	3,24	1,32
Existen iniciativas de mejoras continuas.	51	1	5	3,41	1,33
Participa en la identificación de posibles mejoras en el desarrollo del trabajo	51	1	5	3,25	1,32
Se le hace consultas sobre las iniciativas para mejorar la calidad en la empresa.	51	1	5	3,33	1,34
Se siente usted copartícipe de los aciertos y desaciertos de la empresa	51	1	5	3,41	1,33
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

Por su parte, los resultados relacionados con la motivación en el trabajo, presentaron una tendencia hacia el acuerdo en indicadores tales como “La empresa reconoce las tareas que usted realiza” (54,90) y “La empresa reconoce las mejoras que usted realiza en el desempeño de su trabajo” (64,70). Por otra parte, se evidenció poco acuerdo en variables tales como “Se siente motivado para realizar el trabajo” (29,42) y “La

empresa reconoce las tareas que usted realiza” (25,49). Del análisis individual se tiene que la agencia “Recreio” es percibida como una entidad que motiva y reconoce las tareas del trabajador, esto se evidencia en variables tales como “Se siente motivado para realizar el trabajo” y La empresa reconoce las tareas que usted realiza, con un 100,00% de total acuerdo para ambas. Los estadísticos descriptivos revelaron que existe dispersión en los datos (tabla 8). La desviación estándar mínima es de 1,25 (La empresa ofrece buenas oportunidades para desarrollar su carrera profesional) y la máxima es de 1,47 (Se siente motivado para realizar el trabajo).

**Tabla 8. Estadísticos descriptivos motivación en el trabajo - indicador 36-40**

	N	Mínimo	Máximo	Desviación	
				Media	estándar
Se siente motivado para realizar el trabajo	51	1	5	3,41	1,47
La empresa reconoce las tareas que usted realiza	51	1	5	3,43	1,46
La empresa reconoce las mejoras que usted realiza en el desempeño de su trabajo	51	1	5	3,73	1,27
Los beneficios laborales son adecuados	51	1	5	3,51	1,38
La empresa ofrece buenas oportunidades para desarrollar su carrera profesional	51	1	5	3,55	1,25
N válido (por lista)	51				

Fuente: elaboración propia

Del estudio realizado del clima organizacional se desprende que existe acuerdo en la mayoría de los encuestados sobre la situación favorable del ambiente de trabajo, lo que incide positivamente en la motivación, desempeño y pertinencia del trabajador. Asimismo, se puede comprobar que los gerentes están realizando una gestión óptima en la ejecución de sus funciones dado los resultados obtenidos. También,

queda en evidencia que las organizaciones cuentan con un ambiente satisfactorio que permiten el establecimiento de unas relaciones cordiales con los trabajadores.

## 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Una vez evaluado el clima organizacional en las agencias de automóviles de Belo Horizonte - Minas Gerais – Brasil se tiene que, en términos generales, las variables analizadas presentaron unos resultados adecuados, lo que demuestra que el ambiente de trabajo cuenta con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle su trabajo en pro de la eficiencia y la productividad. En cuanto al puesto de trabajo, los resultados revelaron que las funciones están bien organizadas y el personal puede desarrollar correctamente sus labores. Del examen de las variables relacionadas con la dirección de la unidad de trabajo se derivó que asignan los puestos de forma adecuada y tiene conocimiento de la labor realizada, aspecto que da confianza a los trabajadores. En cuanto al ambiente de trabajo, se tiene que existe colaboración y trabajo en equipo entre el personal, lo que hace que se logren los objetivos organizacionales. Esto último, al examinar el grupo de variables relacionadas con la comunicación en el trabajo, se corrobora que existe una buena comunicación con los supervisores, lo que hace que los empleados sepan claramente las tareas que tienen que realizar.

Las condiciones de trabajo de las empresas estudiadas, demuestran que las condiciones de trabajo cumplen con espacios que ofrecen seguridad al trabajador; asimismo, se les proporciona de la tecnología y recursos necesarios para el desarrollo de las labores de forma efectiva. Del examen de la formación académica, se derivó la necesidad de reforzar las capacitaciones de los trabajadores a fin de dotarlos de conocimientos que repercutan positivamente en el trabajo y en su satisfacción laboral.

Por otra parte, se notó que los trabajadores perciben que las empresas hacen esfuerzos por mejorar el desarrollo del trabajo y los toma en cuenta en la identificación de las mejoras que se deben realizar. En cuanto al último grupo de variables relacionadas con la motivación, los resultados revelaron que los trabajadores se sienten motivados con su trabajo, o bien, por la tarea realizada o bien por los beneficios

laborales, o bien por las oportunidades de desarrollo profesional.

Por lo expuesto, se evidenció que el grupo de empresas analizadas cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, que pone de relieve la correcta gestión que están haciendo los directivos y, el compromiso que existe de todo el equipo de trabajo en su conjunto para el logro de los objetivos. La idea es hacer sentir al trabajador como parte de una familia para seguir manteniendo unos niveles de percepción positivos que fomenten la empatía entre los trabajadores y la organización.

## 6. REFERENCIAS:

- Acosta, C. A. (2002). Cuatro preguntas para iniciarse en cambio organizacional. *Revista Colombiana de Psicología*, 11, 9-24.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 9(1-2), 123-133.
- Arias Gallegos, W. L. y Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Barrera García, M. G., Varela Castro, W., Paolacci, J. y Heredia Martínez, R. (2016). Comportamiento individual y ventaja competitiva. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9(1), 15-31.
- Bermejo Guevara, M. A. (2008). Evaluación del clima organizacional en una unidad hospitalaria de tercer nivel. *Revista del Hospital Juárez de México*, 75(1), 50-57.
- Bermúdez Aponte, J. J., Pedraza, A. y Rincón, C. I. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(3), 1-12.
- Bustamante Ubilla, M. A., Grandón Avendaño, M. L. y Lapo Maza, M. C. (2015). Caracterización del

- clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31, 432–440.
- Cardona Echeverri, D. R. y Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189.
- Castellanos Camacho, O. E. y Maldonado Morales, H. U. (2021). Análisis de la evolución de política económica del control de precios en Venezuela en el periodo 2003 - 2019. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 178-214.
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87-102.
- Eslava Zapata, R. (2020). Responsabilidad social universitaria: perspectivas en las instituciones de educación superior. *En Una Educación Universitaria de Calidad (Tomo II) (págs. 25-32)*. Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela.
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E. J. y Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 2(1), 8-14.
- Eslava, R. (2018). Responsabilidad social ambiental de las empresas farmacéuticas suizas en Venezuela. *En Gerencia para el desarrollo humano. Unidad en la diversidad (2ª ed., págs. 136-155)*. Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela.
- Ferrer Dávalos, R. M. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 102-114.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, A. R. F., y García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Gairin, J. (1996). *La organización Escolar: contexto y texto de actuación*. España: La Muralla.
- García, M. y Vásquez, A. (2021). Análisis comparativo del IVA: gestión de impuestos de Colombia y de Venezuela de acuerdo con la normativa vigente. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 215-244.
- Goncalves, A. (2007). *Fundamentos del clima organizacional*. La Habana: Sociedad Latinoamericana para la Calidad
- Gutiérrez Ochoa, S. M. y Díaz Torres, C. H. (2021). La educación virtual en tiempos de pandemia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 131-149.
- Madero Gómeza, S. M. y Olivas Lujánb, M. R. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32, 51-59.
- Noguera López, M. Y. (2020). Responsabilidad Social Organizacional: estado del arte y tendencias. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10), 142-161.
- Ordóñez Briceño, P. T., Vera Rangel, K. J. y Manzano López, D. J. (2021). Evaluación de impacto del programa familias en acción sobre el índice de pobreza multidimensional en Colombia para el año 2018. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 245-267.

Ramírez Barrera, B. S., García Niño, M. C. y Zambrano Miranda, M. d. J. (2021). Análisis del sector textil-confecciones en la ciudad de Cúcuta para el año 2012. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 150-177.

Reichers, A. y Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. *En B. Schneider (Ed.), Organizational Climate and Culture* (p. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.

Vila Cárdenas, N. N., Suarez Espitia, L. A. y Díaz Ortega, N. I. (2020). Beneficios tributarios para incentivar el recaudo de impuestos en Cúcuta 2014-2018. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10), 162-184.