



FACULTAD DE NEGOCIOS

Trabajo de Suficiencia Profesional

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA CAR LLANTAS FURIA SRL, IQUITOS 2014**

Autora:

TORRES GARCIA, Angélica Celeste

Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración de Empresas

IQUITOS - PERU

2019

DEDICATORIA

A mis padres por todo el ánimo y
mantención de mis estudios porque
creyeron en mi persona y fueron el pilar
fundamental durante todos mis años
universitarios.

(Angélica Celeste Torres García)

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida

A la Universidad Científica del Perú por haberme formado profesionalmente.

A mis profesores que me brindaron sus enseñanzas, para fortalecer mis conocimientos en mi carrera profesional.

Al señor Elías Sánchez, por facilitarme la información necesaria para la realización de mi tesis, información que por cierto fue obtenida de la empresa que dignamente dirige CAR LLANTAS FURIA S.R.L de Iquitos, año 2014.

Angélica Celeste Torres García

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL**

Con Resolución Decanal N° 435-2014-UCP-FAC.NEGOCIOS del 02 de diciembre de 2014, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación a los señores:

- Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira **Presidente**
- Lic. Adm. Omar Saldaña Acosta **Miembro**
- CPCC. Juan D' Azevedo Collins **Miembro**

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las... 8:30... horas del día 19 de Enero del 2015 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAR LLANTAS FURIA S.R.L. IQUITOS 2014"

Presentado por:

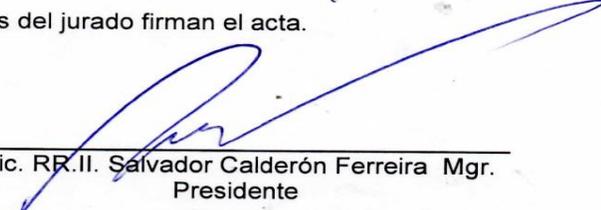
**LORENA DE LOS ANGELES GUZMAN CORAL
ANGELICA CELESTE TORRES GARCÍA**

Como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas. El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La sustentación es:

..... *Aprobada por mayoría*

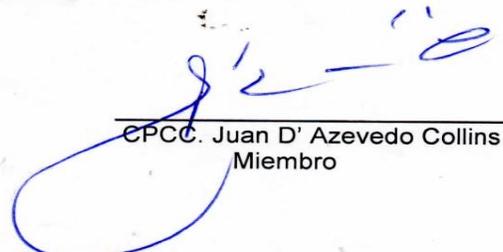
En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr.
Presidente



Lic. Adm. Omar Saldaña Acosta
Miembro



CPCC. Juan D' Azevedo Collins
Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a) Excelencia	: 19-20
Aprobado (a) Unanimidad	: 16-18
Aprobado (a) Mayoría	: 13-15
Desaprobado (a)	: 00-12

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes del estudio	3
1.2 Bases teóricas.....	5
1.2.1 Concepto de clima organizacional	5
1.3 Definición de términos básicos.....	10
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1 Descripción del problema	11
2.2 Formulación del problema	12
2.2.1 Problema general	12
2.2.2 Problemas específicos.....	12
2.3 Objetivos	13
2.3.1 Objetivo general.....	13
2.3.2 Objetivo específico.....	13
2.4 Hipótesis	13
2.4.1. Hipótesis general	13
2.4.2. Hipótesis específicas	13
2.5 Variables	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Población y muestra	15
3.2.1 Población.....	15
3.2.2 Muestra.....	16
3.3 Técnicas e instrumentos	16
3.4 Procedimientos y análisis de datos	16

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	32

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Página
Gráfico 1. Las tareas que se realiza entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	17
Gráfico 2. Creatividad con las funciones de los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	18
Gráfico 3. La colaboración entre los trabajadores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	19
Gráfico 4. Retos de aprendizaje entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	20
Gráfico 5. Respeto de los compañeros ante la competencia de la Empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	21
Gráfico 6. Responsabilidad que se observa en el trabajo diario entre Los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	22
Gráfico 7. El reconocimiento de la empresa ante los colaboradores De Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	23
Gráfico 8. El conflicto entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	24
Gráfico 9. Políticas motivadoras entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	25
Gráfico 10. Contribución en el desarrollo de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	26
Gráfico 11. La satisfacción del trabajo entre los colaboradores De Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	27
Gráfico 12. La competitividad en el mercado de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.....	28

RESUMEN

El clima organizacional en los colaboradores de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Angélica Celeste Torres García

Tiene como problema general ¿cómo es el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?; sus objetivos específicos son: a) analizar el compromiso con el trabajo; b) analizar los valores organizacionales; c) analizar la satisfacción de trabajo.

La metodología comprende una población de 35 colaboradores de la empresa. La muestra fue similar a la población.

Los resultados señalan que el clima organizacional es bueno, porque existen valores entre los colaboradores, compromiso en el desarrollo y ejecución de las tareas y satisfacción laboral, lo cual le permite tener un clima organizacional agradable y de esta manera todos contribuyen al crecimiento y desarrollo empresarial.

Palabras claves: compromiso con el trabajo, valores organizacionales, satisfacción del trabajo, desarrollo, ejecución.

ABSTRACT

The organizational climate in the collaborators of the company Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Angelica Celeste Torres García

The general problem is how is the organizational climate in the collaborators of the company Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?; Its specific objectives are: a) to analyze the commitment to work; b) analyze organizational values; c) analyze job satisfaction.

The methodology comprises a population of 35 company collaborators. The sample was similar to the population.

The results indicate that the organizational climate is good, because there are values among the collaborators, commitment in the development and execution of tasks and job satisfaction, which allows them to have a pleasant organizational climate and in this way they all contribute to business growth and development.

Key words: commitment to work, organizational values, job satisfaction, development, execution.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del estudio

Fuentes Navarro (2012) en la investigación *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad*, tiene como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad; evaluar el nivel de satisfacción; determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

La muestra de estudio se conformó por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial y corresponden al 40% de la población, personas de situación económica media, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años.

Concluye que, si existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto, de igual forma que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro del Área; son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Asimismo, se encontró que los empleados tienen alta satisfacción laboral; pero es conveniente, que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforman el Área.

Alvarado Gallardo (2014) en la investigación *Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*, tiene como objetivo analizar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de atención a los pacientes que concurren allí.

La muestra de estudio se conformó por 234 personas entre médicos y enfermeras.

Concluye que, los resultados estadísticos indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima y la cultura de seguridad que las enfermeras.

Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo (2015) en la investigación *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013*, tienen como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.

La muestra de estudio se conformó por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de investigación.

Concluyen que, existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los trabajadores, asimismo existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral, encontrando que el clima organizacional se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Concepto de clima organizacional

El concepto de clima refiere a una serie de aspectos propios de la organización. Un concepto multidimensional, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto, las comunicaciones y las relaciones interpersonales.

Goncalvez (2010) señala que es “un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”.

Señala que, el clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la propia actividad de cada uno.

Agrega que, la definición del termino clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Robbins y Judge (2009) señalan que es “un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás; este sistema de significado compartido es un conjunto de características claves que capturan la esencia de la cultura de una organización”.

- a. Innovación y aceptación del riesgo: grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y asuman riesgos.
- b. Atención al detalle: grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles de sus funciones.
- c. Orientación a los resultados: grado en que la administración se centra en los resultados a lograr, por ejemplo, en ventas se cumplen metas.
- d. Orientación a la gente: grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto sobre las personas que trabajan en la empresa.
- e. Orientación a los equipos: grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.
- f. Agresividad: grado en que las personas son agresivas en sus relaciones interpersonales.
- g. Estabilidad: grado en que las personas tengan tranquilidad en sus actividades.

Esta definición es la base para los sentimientos de entendimiento compartido que los miembros tienen sobre la organización, el modo de hacer las cosas, y la manera en que se supone deben comportarse los miembros.

En conclusión tiene que ver con la manera en que los trabajadores perciben las características. Es un término descriptivo, y es importante porque analiza la satisfacción en el trabajo.

Torrecilla (2007) señala que el clima organizacional se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales en la globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.

Rodríguez (2005) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto del trabajo, el ambiente físico en que se da las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Las características del sistema generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su

correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación.

El clima organizacional se caracteriza por:

- a. Hace referencia con la situación que tienen lugar en el centro laboral. La variable que define el clima o ambiente.
- b. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- c. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- d. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camisa puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

- e. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que son sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

- f. Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización.

Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se refuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección clima organizacional parecería requerir.

- g. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. Una organización que tenga índices altos de ausentismo o una en que sus miembros están insatisfechos es con seguridad, una organización con un clima laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser

difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

- h. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima organizacional se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios gramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectistas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto será olvidado si no se lleva a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc. Provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que el inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional.

En definición se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la personalidad de ésta, debido a que las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

1.3 Definición de términos básicos

- a. Condiciones económicas: las percepciones de riesgos, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a los cambios o apariciones que la economía de la ciudad o país tienen en la organización.
- b. Estilo de liderazgo: el estilo de liderazgo que se difunde desde el más alto nivel de la organización es posible que tenga un fuerte impacto en el clima organizacional. Es posible que influya en los estilos adoptados por los gerentes en los niveles de organización.
- c. Políticas organizacionales: las políticas especiales pueden influir en el clima organizacional.
- d. Valores generales: los miembros de la organización los perciben paternalistas, formales o informales y agresivos.
- e. Estructura organizacional: una organización estructurada de acuerdo a los principios burocráticos tradicionales tendrá una estructura diferente que la estructura según Likert.
- f. Características de los miembros: edad, modo de vestir, aspiraciones, experiencias conductas de los miembros de la organización, tienen cierto impacto en el clima organizacional. (Ibáñez 2002).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

En la actualidad, se espera que las empresas brinden un excelente clima laboral a sus colaboradores, en cuanto al ambiente, trato, beneficios con la finalidad de lograr un buen rendimiento de los mismos y un servicio de excelente calidad para los clientes.

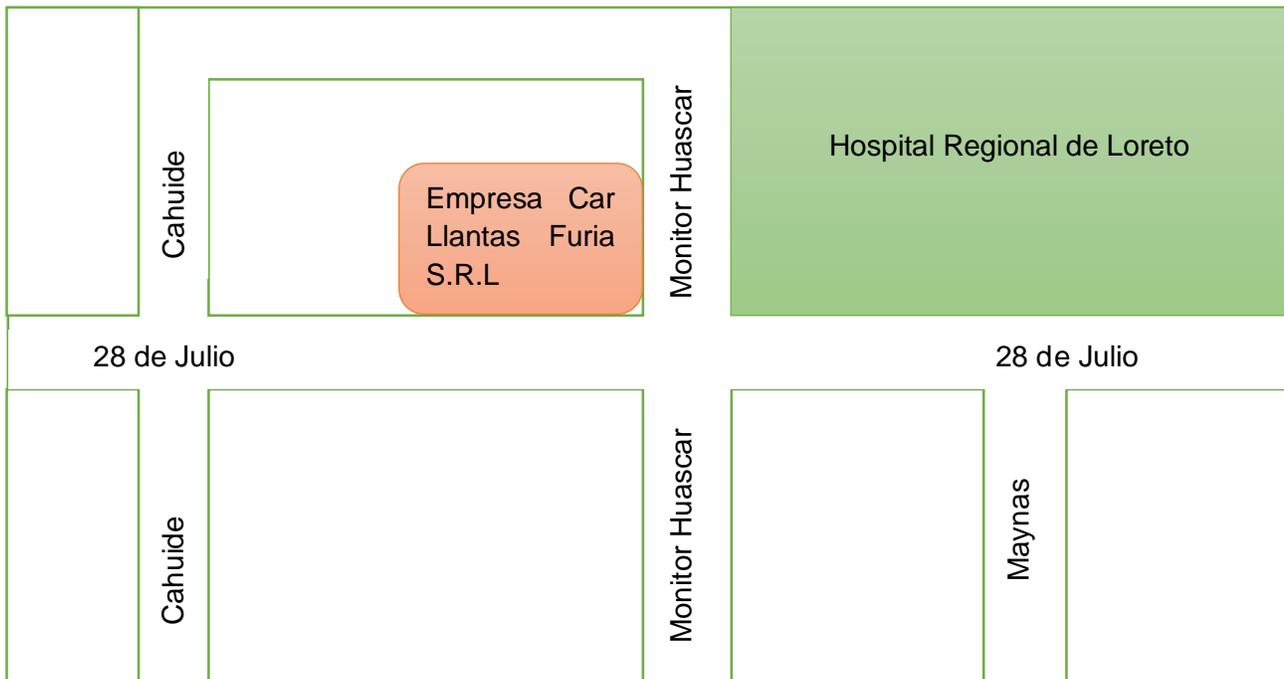
El clima organizacional se compone de factores psicosociales, política interna y externa tanto administrativa como pedagógica, que funcionalmente genera un estilo de comportamiento personal, grupal a inferior de la organización.

Las organizaciones existen cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar objetivos comunes que no pueden lograrse mediante iniciativa individual, esto se destacar que las organizaciones poseen objetivos que son comunes a sus integrantes; esto conlleva a la eficacia de acuerdo a sus resultados y para ello es necesario analizar las interrelaciones de aquellos elementos que se integran al interior de la propia organización enmarcadas dentro del clima organizacional.

Se observa que los elementos que se interrelacionan en el clima organizacional, de alguna manera definen la concepción de la organización, haciéndola única e identificable, pues la hace propia. Es precisamente las características la que se deben identificar plenamente para conocer la organización de acuerdo a su comportamiento. La forma en que se caracteriza el clima organizacional de alguna manera procura la eficacia de los resultados de la organización.

En la ciudad de Iquitos la gran cantidad de empresas se dedican al comercio de diversas partes de vehículos, tanto así que fue el gran aumento de estas empresas que se dedican a este rubro, aumentando la economía de nuestra ciudad.

Ubicación de la empresa



2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿Cómo es el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?

2.2.2 Problemas específicos

¿Qué compromiso con el trabajo en el clima organizacional poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?

¿Cómo se desarrollan los valores organizacionales en el clima organizacional en los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?

¿Qué satisfacción en el trabajo en el clima organizacional poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional en los trabajadores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

2.3.2 Objetivo específico

- a. Analizar el compromiso con el trabajo en el clima organizacional que poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.
- b. Analizar los valores organizacionales en el clima organizacional en los colaboradores de Car Llantas Furia, Iquitos 2014.
- c. Analizar la satisfacción del trabajo en el clima organizacional que poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

2.4 Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional en los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014, es buena, porque se aplican políticas motivadoras.

2.4.2. Hipótesis específicas

El compromiso con el trabajo es bueno que poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Los valores organizacionales es buena que poseen en los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

La satisfacción del trabajo es buena que poseen los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

2.5 Variables

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Clima Organizacional	1. Compromiso con el trabajo	1.1 Tareas motivadoras 1.2 Innovación y creatividad con el trabajo 1.3 Retroalimentación de lo realizado 1.4 Retos de aprendizaje
	2. Valores en el trabajo	2.1 Respeto de los compañeros cuando se compete 2.2 Responsabilidad observada en el trabajo diario 2.3 Reconocimiento en la empresa 2.4 Presencia interpersonales 2.5 Normas motivadoras a la creatividad
	3. Satisfacción en el trabajo	3.1 Percepción de la persona en la institución 3.2 Percepción de la persona con su tarea 3.3 Percepción de le empresa en el mercado competitivo

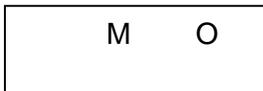
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptiva y aplicada porque se va a describir como se manifiesta la variable: clima organizacional.

El diseño de la investigación es no experimental, el tipo transaccional descriptiva.

Es no experimental porque no se manipula la variable; y es descriptiva transaccional porque se recogerá la información en su propio contexto, en un solo momento.



M= muestra

O= observación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por el total de trabajadores de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014, los mismos que hacen un total de 35.

3.2.2 Muestra

No fue necesario determinar la muestra porque se trabajó con toda la población que laboran en la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014, los mismos que hacen un total de 35.

3.3 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

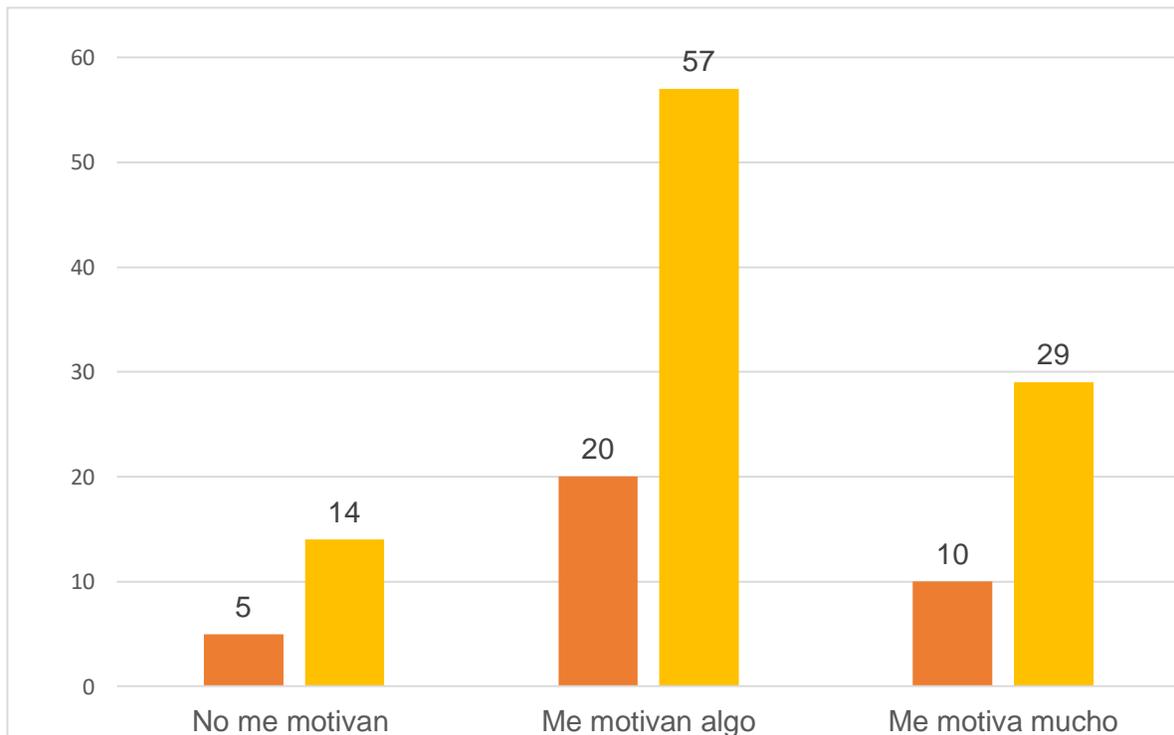
3.4 Procedimientos y análisis de datos

- a. Se solicitó la autorización formal al gerente de la empresa CAR LLANTAS FURIA S.R.L.
- b. Se procedió a recolectar la información durante una semana aproximadamente con material impreso.
- c. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos en formato impreso estuvo a cargo de los responsables de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

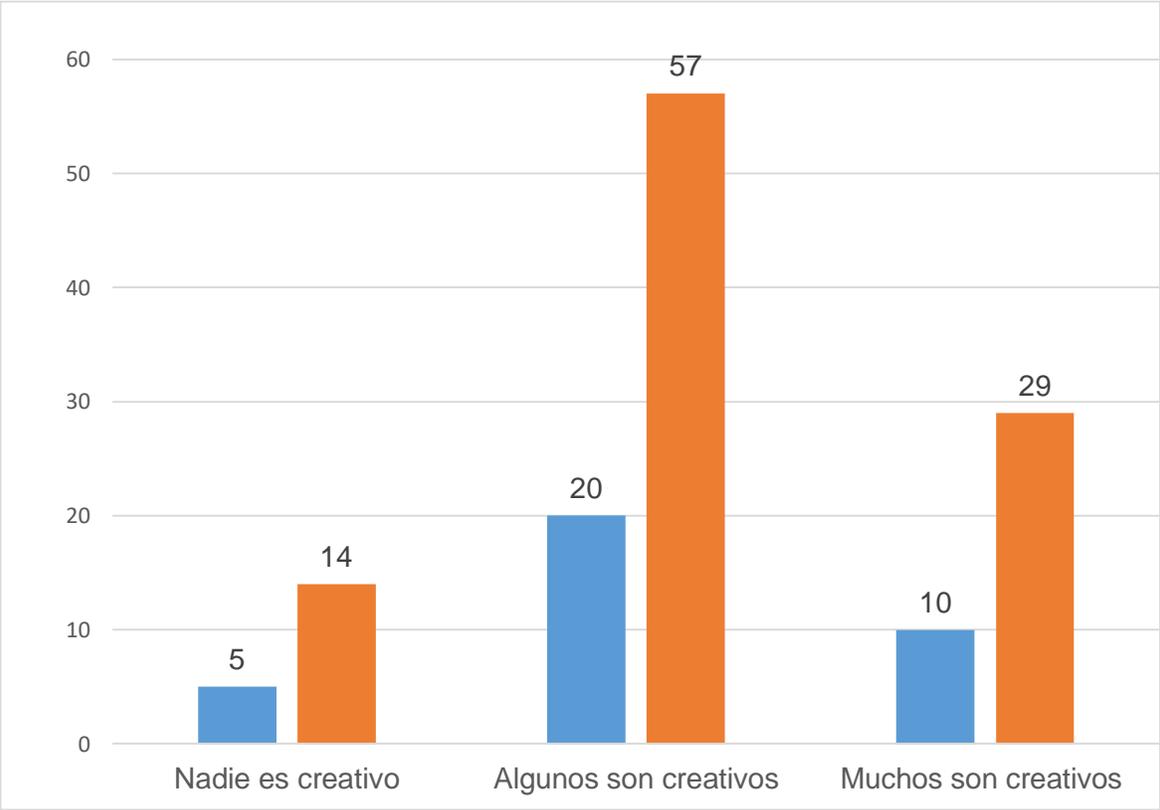
En el gráfico se observa las tareas que se realiza entre los colaboradores y es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 20 (57%) manifestaron que las tareas que se realiza les motivan algo, predominando con 5 (14%) el indicador: no me motivan y 10 (29%) trabajadores declararon que les motivan mucho, concluyendo que el clima es regular para las tareas que se realiza entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 1. Las tareas que se realiza entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



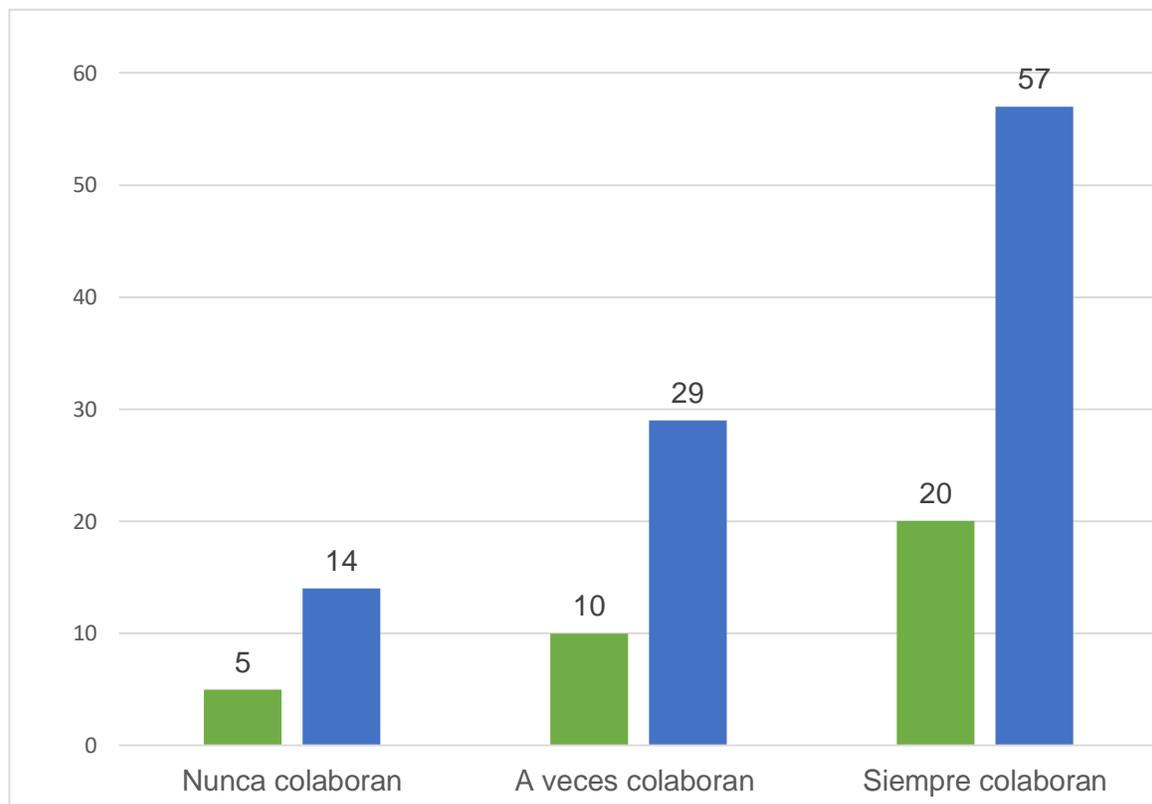
En el gráfico se observa que la creatividad con las funciones de los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 20 (57%) manifestaron que algunos trabajadores son creativos, predominando con 5 (14%) el indicador: nadie es creativo y 10 (29%) trabajadores declararon que muchos son creativos, concluyendo que el clima es regular para la creatividad con las funciones de los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 2. Creatividad con las funciones de los colaboradores car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



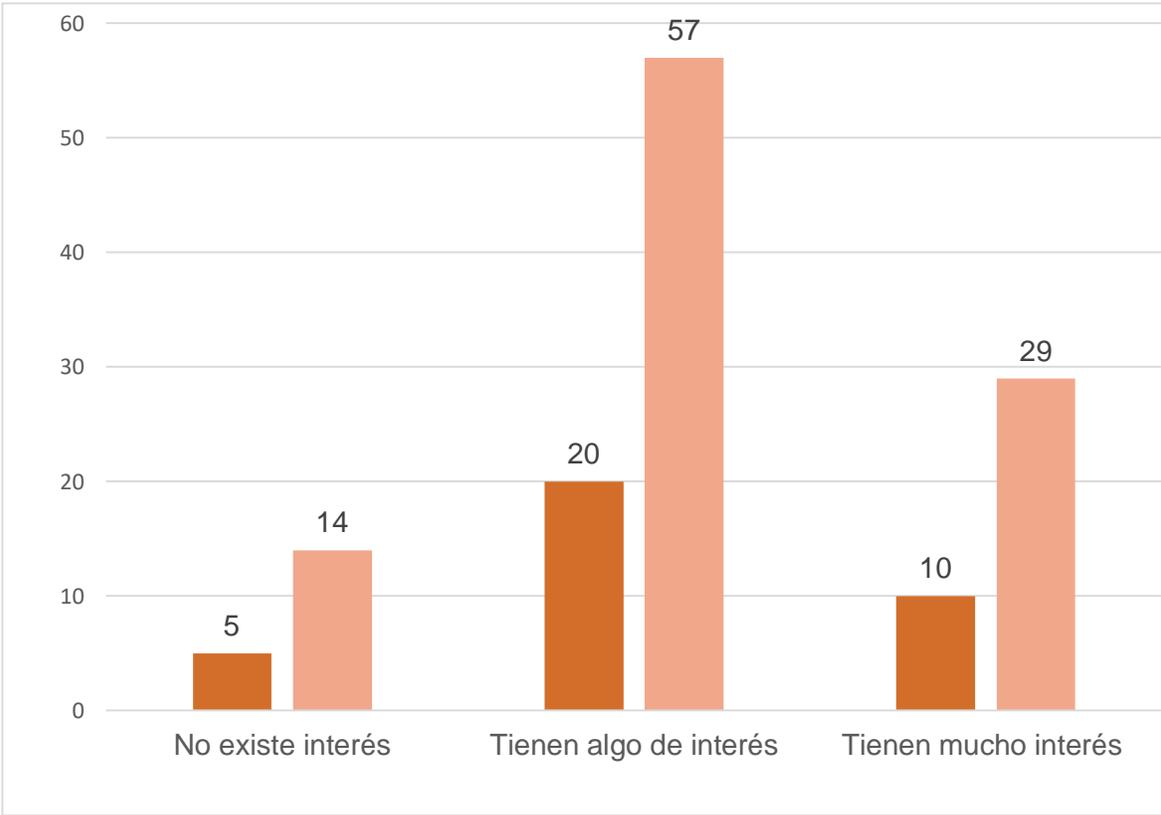
En el gráfico se observa que la colaboración entre los trabajadores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 20 (57%) manifestaron que siempre colaboran, predominando con 5 (14%) el indicador: nunca colaboran y 10 (29%) trabajadores declararon que a veces colaboran, concluyendo que el clima es buena para la colaboración entre los trabajadores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 3. La colaboración entre los trabajadores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



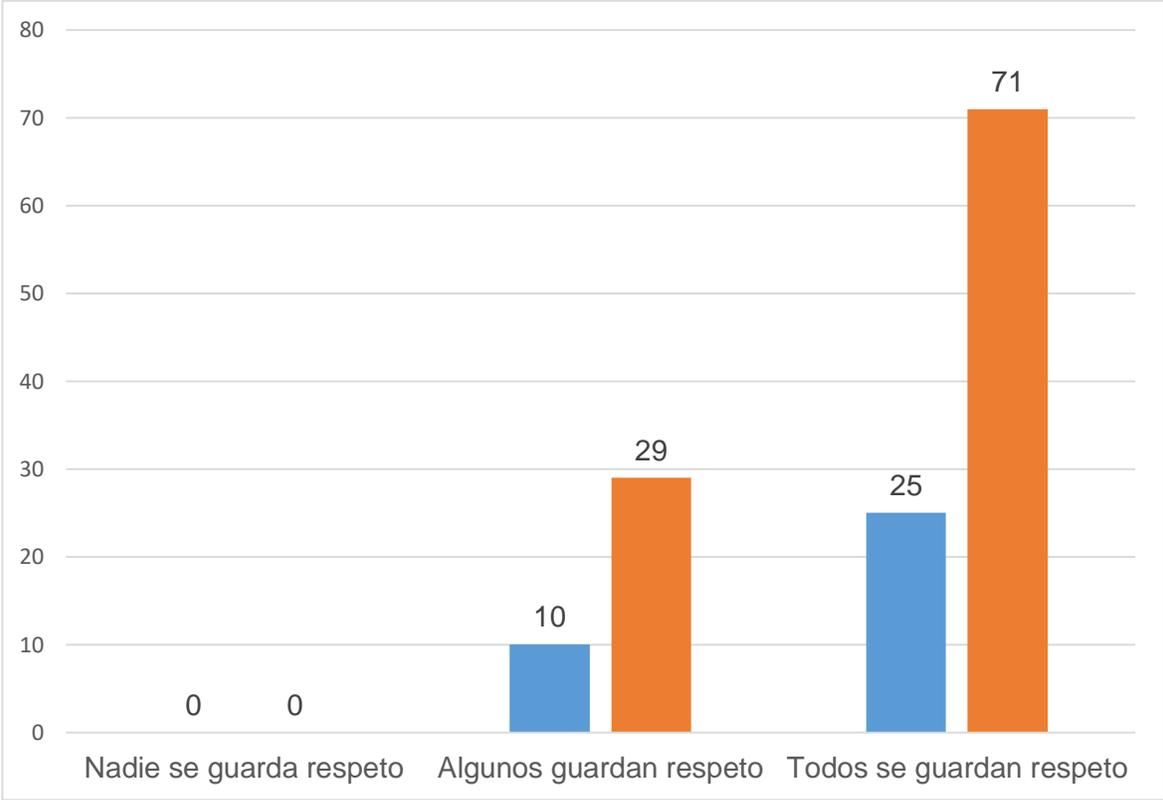
En el gráfico se observa que los retos de aprendizaje entre los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 20 (57%) manifestaron que tienen algo de interés, predominando con 5 (14%) el indicador: no existe interés y 10 (29%) trabajadores declararon que tienen mucho interés, concluyendo que el clima es regular para los retos de aprendizaje entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 4. Retos de aprendizaje entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



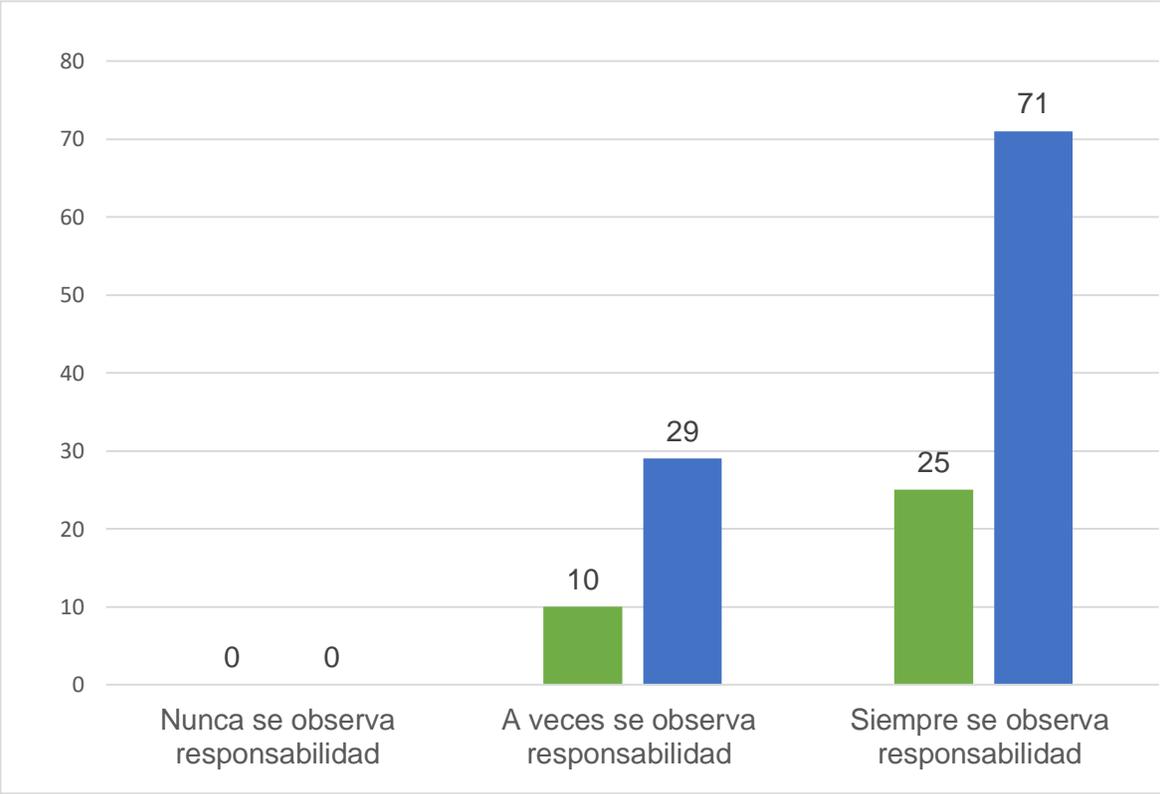
En el gráfico se observa el respeto de los compañeros ante la competencia de la empresa es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (71%) manifestaron que todos se guardan respeto, predominando con 10 (29%) el indicador: algunos guardan respeto y 0 (0%) trabajadores declararon que nadie se guarda respeto, concluyendo que todos se guardan respeto de los compañeros ante la competencia de la empresa de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 5. Respeto de los compañeros ante la competencia de la empresa car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



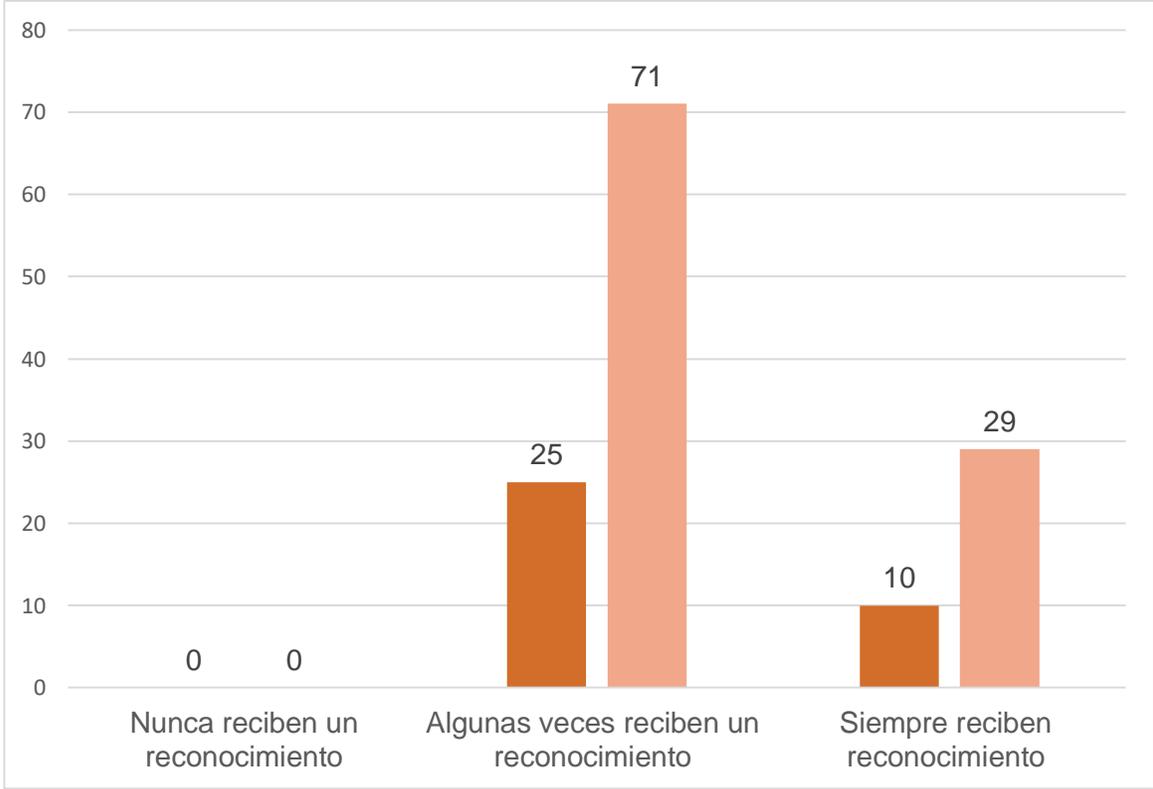
En el gráfico se observa la responsabilidad en el trabajo diario entre los colaboradores de la empresa es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (71%) manifestaron que siempre se observa responsabilidad, predominando con 10 (29%) el indicador: a veces se observa responsabilidad y 0 (0%) trabajadores declararon que nunca se observa responsabilidad, concluyendo que siempre se observa responsabilidad en el trabajo diario entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 6. Responsabilidad que se observa en el trabajo diario entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



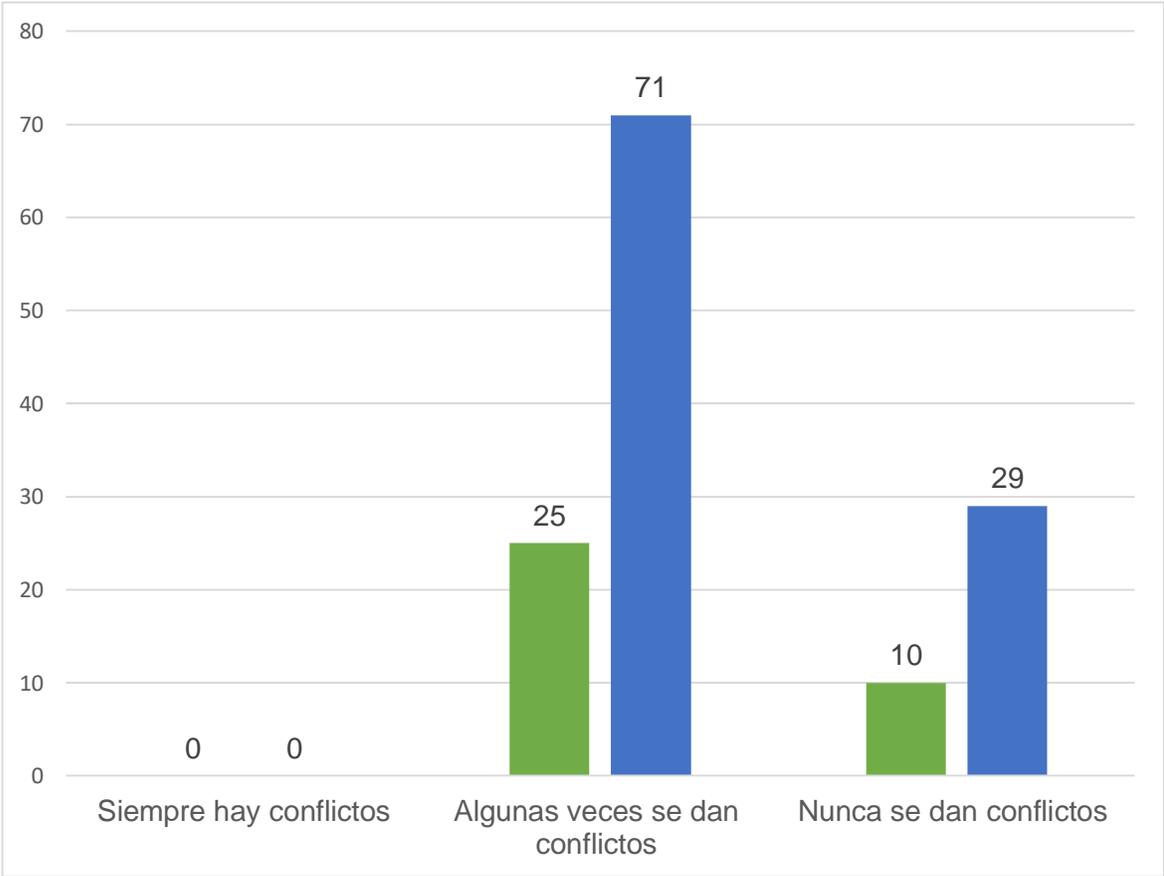
En el gráfico se observa el reconocimiento de la empresa ante los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (71%) manifestaron algunas veces dan un reconocimiento, predominando con 10 (29%) el indicador: siempre reciben reconocimiento y 0 (0%) nunca reciben reconocimiento, concluyendo que alguna veces reciben el reconocimiento de la empresa ante los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 7. El reconocimiento de la empresa ante los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



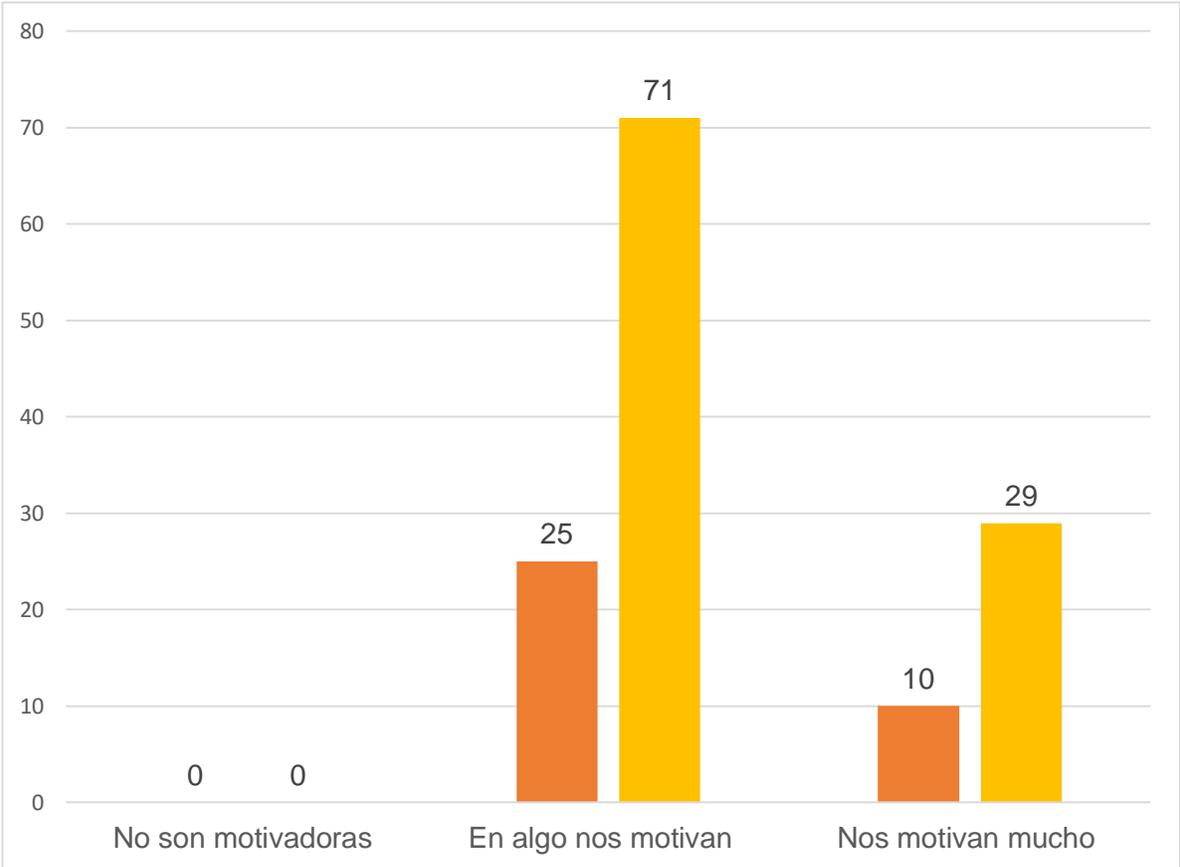
En el gráfico se observa el conflicto entre los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (71%) manifestaron algunas veces se dan conflictos, predominando con 10 (29%) el indicador: nunca se dan conflictos y 0 (0%) siempre se dan conflictos, concluyendo que alguna veces se dan conflictos entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 8. El conflicto entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



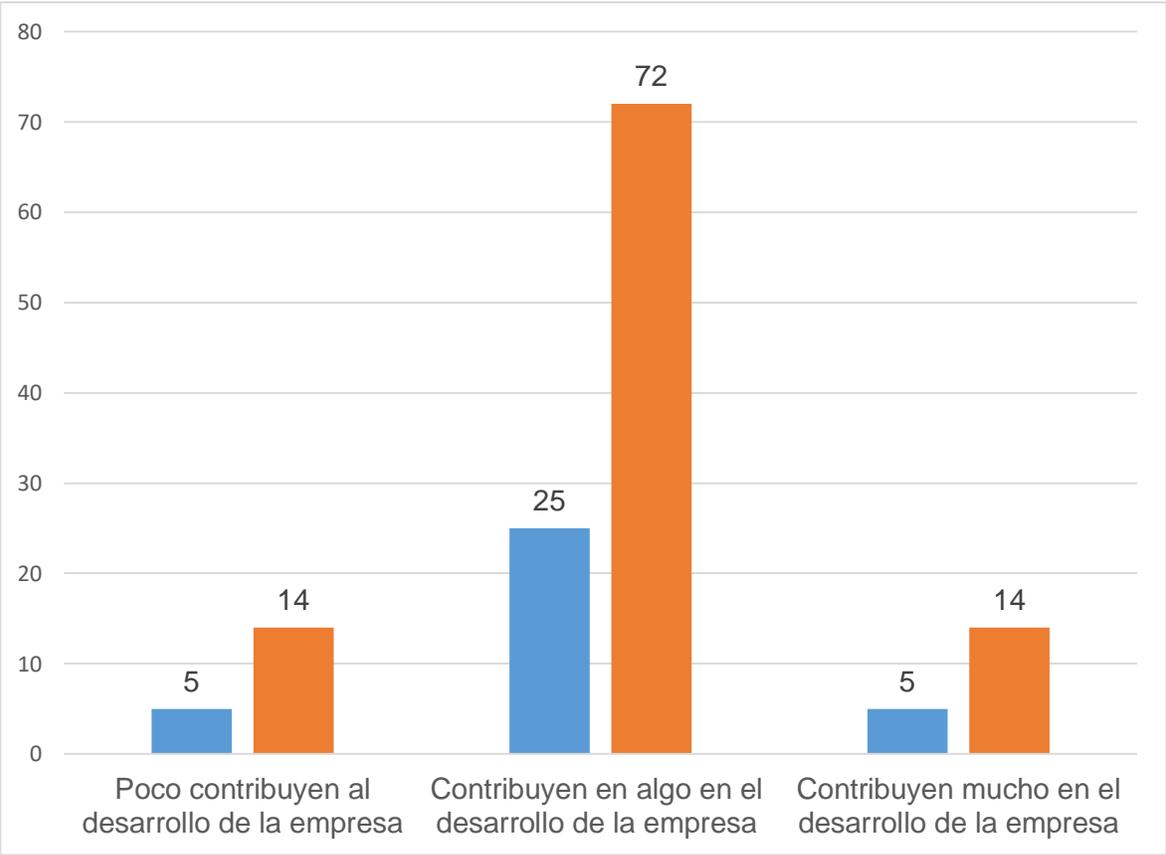
En el gráfico se observa las políticas motivadoras entre los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (71%) manifestaron en algo nos motiva, predominando con 10 (29%) el indicador: nos motivan mucho y 0 (0%) no son motivadoras, concluyendo que en algo les motivan las políticas motivadoras entre los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 9. Políticas motivadoras entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



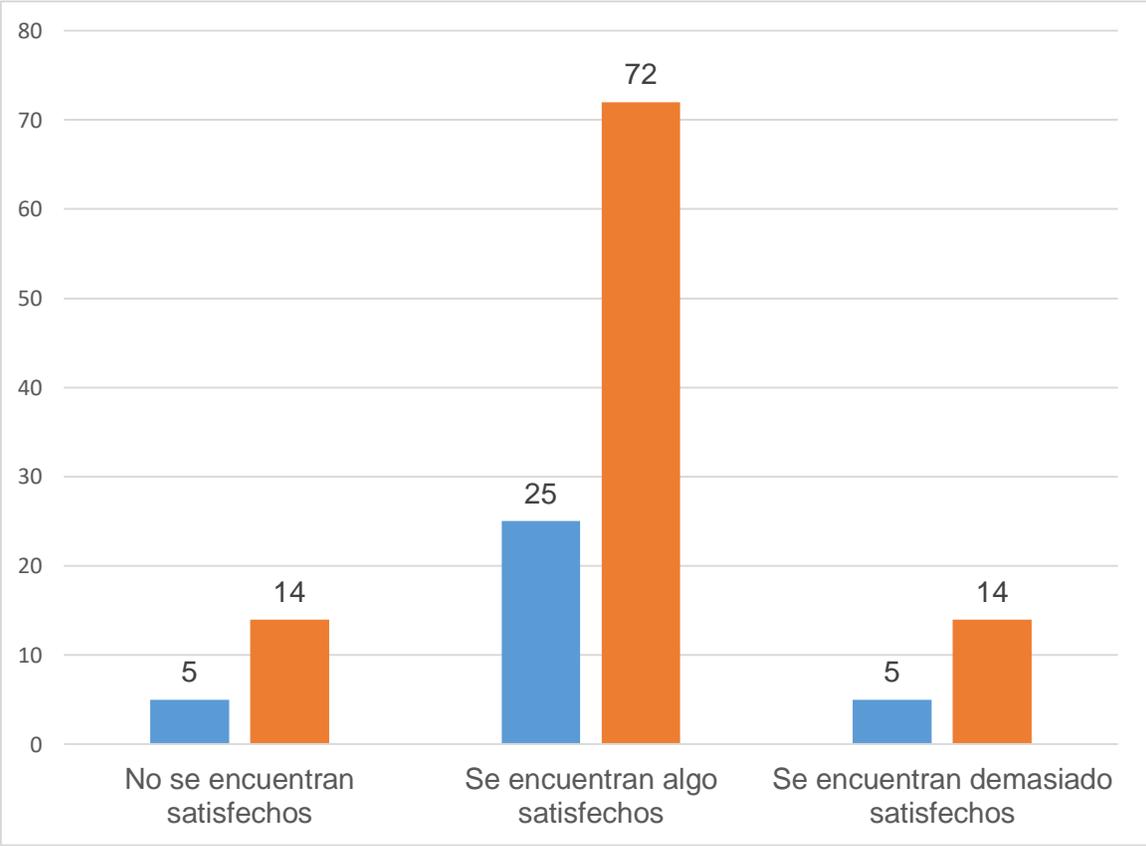
En el gráfico se observa la contribución en el desarrollo de la empresa es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (72%) manifestaron que contribuyen en algo en el desarrollo de la empresa, predominando con 5 (14%) el indicador: poco contribuyen al desarrollo y 5 (14%) contribuyen mucho en el desarrollo, concluyendo que los trabajadores afirman que contribuyen en algo en el desarrollo de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 10. Contribución en el desarrollo de la empresa car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



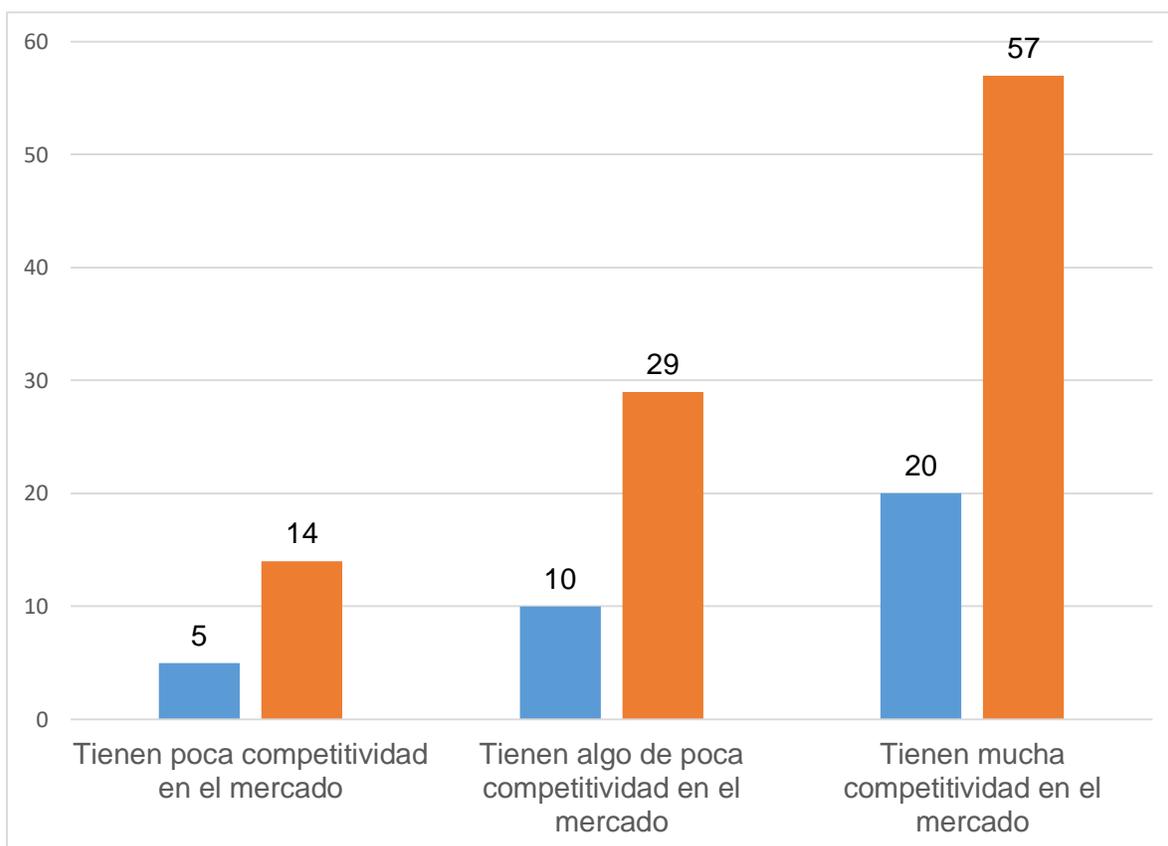
En el gráfico se observa la satisfacción del trabajo entre los colaboradores es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 25 (72%) manifestaron que se encuentran algo satisfechos, predominando con 5 (14%) el indicador: no se encuentran satisfechos y 5 (14%) se encuentran demasiado satisfechos, concluyendo que los trabajadores se encuentran algo satisfechos del trabajo de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 11. La satisfacción del trabajo entre los colaboradores de car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



En el gráfico se observa la competitividad en el mercado de la empresa es lo siguiente: del promedio de 35 (100%) trabajadores, 20 (57%) manifestaron que tienen mucha competitividad en el mercado, predominando con 10 (29%) el indicador: tienen algo de poca competitividad en el mercado y 5 (14%) tienen poca competitividad en el mercado, concluyendo los trabajadores afirman que tienen mucha competitividad en el mercado de la empresa Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014.

Gráfico N° 12. La competitividad en el mercado de la empresa car llantas furia S.R.L, Iquitos 2014.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Galicia (2005) en el estudio *Medición del clima organizacional para identificar los factores motivacionales en mujeres que trabajan como dependientes de una farmacia de medicamentos genéricos*, concluye que el clima organizacional de la farmacia es aceptable ya que cumple con una percepción satisfactoria de aspectos, como la satisfacción con el trabajo y la empresa, relaciones interpersonales, estima y pertenencia, autorrealización, instalaciones y horario, por el lado de motivación (factores intrínsecos) mientras que dentro de los factores extrínsecos que generan motivación, se encuentra los bonos sobre venta y las comisiones. Este trabajo es importante porque, contribuye a tener un elemento de análisis, en un tipo de empresa, tal como una farmacia donde el mayor tipo de trabajadoras son mujeres, como la existencia de valores entre los colaboradores, el compromiso en el desarrollo y ejecución de las tareas y satisfacción laboral, lo cual le permite tener un clima organizacional agradable y de esta manera todos contribuyen al crecimiento y desarrollo empresarial.

CONCLUSIONES

- a. Los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014 demuestran compromiso en el trabajo porque tienen motivación para desarrollar las tareas 57% (cuadro 1) de una manera creativa 57% (cuadro 2) con interés 57% (cuadro 2) y siempre colaboran entre compañeros 57% (cuadro 3), esto crea un ambiente tranquilo en el que da gusto trabajar.

- b. Los colaboradores de Car Llantas Furia SRL, Iquitos 2014, demuestran valores como la responsabilidad 71% (cuadro 6), existe respeto entre todos 71% (cuadro 5) y sienten que contribuyen en el desarrollo de la empresa 72% (cuadro 10).

- c. Los colaboradores de Car Llantas Furia SRL Iquitos 2014, demuestran que sienten satisfacción laboral 72% (cuadro 11) y tienen mucha competencia en el mercado 57% (cuadro 12) pero aun así se demuestran un crecimiento y desarrollo empresarial en la cual al parecer una de las fortalezas es el clima institucional que tienen. En la presente investigación concluimos que el clima organizacional es bueno porque existen valores entre los colaboradores, compromiso en el desarrollo, ejecución de las tareas y satisfacción laboral, lo cual permite tener un clima organizacional agradable y de esta manera todos contribuyen al crecimiento y desarrollo empresarial.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a la empresa Car Llantas Furia seguir motivando a los colaboradores para que exista el compromiso en el desarrollo y ejecución de las tareas; así también seguir manteniendo el buen clima institucional; es necesario que la empresa considere tener un supervisor para que pueda llevar un control de las tareas que realizan los colaboradores, para que a fin de mes haga un reporte y evalúe las tareas que realizan a fin de obtener buenos resultados de quienes producen más.

- b. Difundir políticas que permitan al personal involucrarse y participar en el proceso cultural de la institución. Las políticas deberán proyectarse por toda la institución a fin de captar al personal para trabajar sobre la importancia de la cultura organizacional y los climas de trabajos como factores claves de éxito.

- c. La alta dirección debe conciliar las necesidades humanas fundamentales con los objetivos y metas de la institución. Podría instaurar la técnica de la participación activa, abierta y no manipulada de todos los elementos que desarrollan el proceso y más que todo, un profundo respeto para la persona humana.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado Gallardo, Connie Maribel. 2014. *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*. Tesis para optar el grado de Magister en Economía con mención en economía y gestión de la salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3678>

Fuentes Navarro, Silvia. 2012. *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis para el grado de licenciada y título de Psicóloga Industrial / Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Goncalves, Alexis, 2010. *Dimensiones del Clima Organizacional*. Miembro Honorario de la Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC) y Vicepresidente para Latinoamérica de Gestión de la Calidad del CITIBANK – banca corporativa.

Galicia de Méndez, María del Pilar. 2005. *Medición del clima organizacional para identificar los factores motivacionales en mujeres que trabajan como dependientes de una farmacia de medicamentos genéricos*. Caso: Farmacias Amiga. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

<http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/43/Galicia-de-Mendez-Maria/Galicia-de-Mendez-Maria.pdf>

Pérez Tenazoa Néstor Oswaldo y Rivera Cardozo Pedro Lito. 2015. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013*. Tesis para el grado académico de Magister en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Disponible en:

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Rodríguez Mansilla, Darío. 2005. *Diagnostico Operacional*, séptima edición. pág. 145

<http://es.slideshare.net/mobile/42814/dario-rodriguez-diagnosticoorganizaciona>

Stephen, Robbins P; y Timothy, Judge A. 2009. *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición, pág. 551 – 552.

Torrecilla, Oscar Donato .*Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral*. Profesor titular específico de Administración I. Disponible en:

<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizaciona.pdf>