

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2017

---

**Tema:** La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

**Autora:** Ingeniera Jenny Marisol López López

**Director:** Doctor Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD., y Doctor Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Informe Investigación con el tema: La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la ciudad de Ambato, elaborado y presentado por la señora Ingeniera Jenny Marisol López López, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Dr. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la ciudad de Ambato, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Jenny Marisol López López, autora bajo la Dirección de Doctor, Juan Carlos Castro Analuiza, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ingeniera Jenny Marisol López López*

*C.C.: 1802826840*

**AUTORA**

-----  
*Doctor Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.*

*C.C.: 020180176-8*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ingeniera Jenny Marisol López López*  
*C.C.: 1802826840*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS .....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xiv
<b>1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO .....</b>	<b>1</b>
2.1. Área de conocimiento .....	1
2.2. Líneas de investigación.....	1
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....</b>	<b>1</b>
3.1. Tiempo de ejecución.....	1
3.2. Financiamiento.....	1
3.3. Autor .....	1
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA .....</b>	<b>2</b>
4.2. Objetivos de la investigación .....	4
4.2.1. Objetivo General .....	4
4.2.2. Objetivos Específicos.....	5
4.3. Justificación de la investigación .....	5
4.4. Marco teórico referencial.....	6
4.4.1. Estado del Arte .....	6
4.4.2. Fundamentación Teórica .....	9
4.4.3. La motivación .....	12
4.4.4. El clima laboral.....	16
4.5. Metodología.....	17
4.5.1. Naturaleza y tipo de investigación. ....	17

4.5.2. Población.....	17
4.5.3. Diseño de investigación .....	19
4.5.4. Diseño de instrumento de investigación.....	19
4.5.5. Procedimiento metodológico.....	20
<b>5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>8. REFERENCIAS CITADAS .....</b>	<b>28</b>
<b>9. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
9.1. Instrumento .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población .....	18
<b>Tabla 2.</b> Aplicación del instrumento de investigación .....	21
<b>Tabla 3.</b> Perfil sociodemográfico de los empleados del área de ventas de las comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato. ....	22

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Teorías de motivación.....	9
--------------------------------------	---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Pregunta 1: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes Factores Personales en el Clima Laboral (1=No es Importante, 2=Poco Importante, 3=Neutral, 4=Importante, 5=Muy Importante) ..... 23

GRÁFICO 2. Pregunta 2: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores económicos en el Clima Laboral (1 = No es Importante, 2= Poco Importante, 3= Neutral, 4= Importante, 5= Muy Importante)..... 24

GRÁFICO 3. Pregunta 3: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores de formación y reconocimiento en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)..... 25

GRÁFICO 4. Pregunta 4: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores de desarrollo profesional en el Clima Laboral (1 = No es Importante, 2= Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)..... 26

## **AGRADECIMIENTO**

*He atravesado por momento muy complicados y varios obstáculos en mi vida durante el desarrollo de este proyecto, sin embargo, Dios puso en mi camino a muchos ángeles que me apoyaron y me levantaron, aun cuando ya no tenía fuerzas para continuar, a todas esas personas y familiares mi gratitud y confianza.*

*Un agradecimiento especial a Pepín y Bachi mis padres y a mis amados hijos Anahí, Angelito y Mathías por su paciencia, apoyo y empuje, a mi esposo por la ayuda y comprensión que me han brindado durante todo este tiempo, han sido un pilar fundamental.*

*Gracias a todos y en especial a ti Padre Amado.*

## **DEDICATORIA**

*El presente Proyecto de Tesis está dedicado a Dios por la vida y a la Virgen María porque me han concedido la gracia de cumplir con mis objetivos planteados.*

*A mis padres por estar siempre apoyándome y dándome el ejemplo de perseverancia y en especial a mis hijos ese motor de vida que a pesar de todos los obstáculos que se presentaron siempre tuvieron una palabra de aliento y empuje para continuar.*

*A mis amigos y a todas aquellas personas que de una u otra manera han estado pendiente de que logré mis objetivos.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
COHORTE 2017**

**TEMA:** LA MOTIVACIÓN 360 GRADOS Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS DE LA CIUDAD DE AMBATO

**AUTORA:** *Ingeniera Jenny Marisol López López*

**DIRECTOR:** *Doctor Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.*

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** *Desarrollo Humano y Social Integral*

**FECHA:** *06 de enero de 2021*

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El reto actual de las empresas es buscar un mejor desempeño en sus trabajadores con el fin de generar ganancias y sobresalir dentro de un mercado competitivo, por lo cual es importante establecer una forma correcta de motivación a los colaboradores, en busca de conseguir los resultados anhelados; por lo que este trabajo investiga: “La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato”, tomando en cuenta que la motivación juega un papel importante en el rendimiento global de los colaboradores, lo que a su vez permite que la organización alcance altos índices de productividad haciendo de este tema interesante ya que, se determina encontrar los factores motivacionales que influyen en el clima laboral.

En el proceso investigativo, se consideró el estudio de los factores de la motivación 360 grados que inciden en el clima laboral problema objeto de estudio (causas y efectos), así como los antecedentes que conforman los fundamentos teóricos; población y muestra donde se establecen indicadores tanto de la variable motivación 360 grados como de la variable del clima laboral, orientados a identificar posibles acciones que permitan armonizar la necesidad identificada, con ello se procurará mejorar el clima laboral en las organizaciones. La investigación cuenta con fuentes bibliográficas y documental relacionada con las dos variables con el fin de obtener la fundamentación teórica. La metodología utilizada se la realizó con un enfoque cuantitativo, el análisis de resultados estuvo ejecutado en las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la ciudad de

Ambato en el área de comercialización que corresponden a la muestra representativa del total de empleados que se encuentran en las organizaciones. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como instrumento el cuestionario, donde se pudo establecer la correlación entre las dos variables.

**DESCRIPTORES:** *MOTIVACIÓN, CLIMA LABORAL, LIDERAZGO, EMPRESAS COMERCIALIZADORAS, PRODUCTIVIDAD, COMPORTAMIENTO, EFICIENCIA, PROCESOS, RESULTADOS, FACTORES.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
COHORTE 2017**

**THEME:** THE 360 DEGREE MOTIVATION AND ITS INFLUENCE ON THE WORK CLIMATE OF THE LIGHT VEHICLE MARKETING COMPANIES IN THE CITY OF AMBATO

**AUTHOR:** *Ingeniera Jenny Marisol López López*

**DIRECTED BY:** *Doctor Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.*

**LINE OF RESEARCH:** Integral human and social development

**DATE:** *06 de January de 2021*

### **EXECUTIVE SUMMARY**

The current challenge for companies is to seek better performance in their workers in order to generate profits and stand out in a competitive market, which is why it is important to establish a correct way to motivate employees, in search of achieving the desired results longed for; for this reason, so this work investigates: “360 degree motivation and its influence on the working environment of the light vehicle trading companies in the City of Ambato”, taking into account that motivation plays an important role in the overall performance of employees, which in turn allows to the organization to achieve high productivity rates, making this to the topic interesting since it is determined to find to the motivational factors is that influence to the work environment.

In the research process, the study of the 360 degree motivational factors that affect the work environment, the problem under study (causes and effects), as well as the antecedents that make up the theoretical foundations, were considered; population and sample where indicators are established for both the 360-degree motivation variable and the work environment variable, aimed at identifying possible actions that allow harmonizing the identified need, thereby seeking to improve the work environment in organizations. The research has bibliographic and documentary sources related to the two variables in order to obtain the theoretical foundation. The methodology to used it was carried out with a quantitative approach, the analysis of the results was to carried out in the commercialization companies of light vehicles of the city of Ambato in the

commercialization area that correspond to the representative sample of the total of employees that are in the organizations. Data collection was carried out through surveys using the questionnaire as an instrument, where the correlation to between the two variables they could be established.

**KEYWORDS:** MOTIVATION, WORK CLIMATE, LEADERSHIP, MARKETING COMPANIES, PRODUCTIVITY, BEHAVIOR, EFFICIENCY, PROCESSES, RESULTS, FACTORS.

## **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato.

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO**

### **2.1. Área de conocimiento**

Administración de Talento Humano

### **2.2. Líneas de investigación**

Desarrollo humano y social integral

## **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **3.1. Tiempo de ejecución**

El tiempo estimado de ejecución del trabajo de investigación se desarrollará de mayo a noviembre del 2020.

### **3.2. Financiamiento**

El monto estimado para la ejecución del proyecto de investigación es de \$350,00

### **3.3. Autor**

**Nombre:** Jenny Marisol López López

**Grado académico:** Ingeniera

**Teléfono:** 0993477489

**Correo electrónico:** [jennymarisollopezlo@hotmail.com](mailto:jennymarisollopezlo@hotmail.com)

**Nombre:** Juan Carlos Castro Analuiza

**Grado académico:** PhD

**Teléfono:** 0987018236

**Correo electrónico:** juanccastro@uta.edu.ec

#### **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA**

El sector automotriz a nivel nacional ha generado 68115 fuentes de empleo, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico del país. (AEADE, 2018)

Según Olaz (2013) El factor más importante de las empresas es el recurso humano y cómo éstos se desarrollan en los diferentes ámbitos que la organización pueda presentar.

En tal sentido el clima laboral es uno de los elementos más olvidados por las organizaciones, quienes la dirigen se preocupan más de la rentabilidad y mayores beneficios en los resultados empresariales, sin tener en cuenta el factor humano que interviene en este proceso. (Dominguez , Ramírez, & García, 2013)

La necesidad de tomar medidas integrales orientadas a la creación de relaciones laborables armónicas se da a partir de una buena gestión del recurso humano, para llegar a lograrlo los colaboradores deben involucrarse con los resultados esperados por parte de la empresa asumiendo retos de liderazgo que conlleve a una eficaz comunicación donde se pueda acceder a relaciones de eficacia y motivación del personal a través de sistemas evaluatorios permanentes por medio del cual se identifique falencias tanto de la empresa como del colaborador (Bordas, 2016).

El 89% de las empresas consideran que sus colaboradores cambian de trabajo en busca de un mejor sueldo. Sin embargo, sólo el 12% de sus colaboradores lograron un incremento salarial en su nuevo trabajo. El 77% de los colaboradores aseveran que se involucrarían más en su trabajo si tuvieran un reconocimiento a su desempeño y logros obtenidos. (Edenred, 2016)

La gestión del talento humano en las empresas cumple un rol estratégico, siendo concebido no como una cualidad individual, si no como una cualidad estructural. La provisión de un ingreso justo es un aspecto importante del trabajo decente. (OIT, 2019). Al 2020, existe un nivel muy exigente de competitividad dentro del mercado laboral que repercute directamente en el rendimiento de los colaboradores es así que las empresas automotrices han planteado horarios extensivos a sus empleados, sin embargo, de aquello los incentivos no van acorde a los logros y esto influencia directamente en el clima laboral por ende en la productividad empresarial. (Villanueva & Cruzado, 2019)

La motivación es un factor fundamental que va de la mano de un buen clima laboral que son de suma importancia en las empresas y es la base del comportamiento humano, ya que de ello depende el desempeño laboral, estos pueden ser monetarios o no monetarios (UNEMI, 2016). Entre los años 2017 y 2018 las empresas automotrices de venta de vehículos nuevos han tenido un crecimiento considerable, pero se está viendo afectando su principal recurso que son los empleados directamente por el clima laboral generando consecuencias negativas en la productividad, ya que se sienten con una baja autoestima y desmotivación hacia el cumplimiento de sus tareas. Asociación de empresas automotrices del Ecuador (2019)

El desinterés por parte de los directivos hacia sus trabajadores en crear incentivos o una manera de motivar a su personal, está determinado en la concentración del cumplimiento de metas y esto conlleva a que exista una rotación de personal constante, esto se da principalmente por la influencia de los factores motivacionales que están relacionados directamente con el clima laboral (Morales & Rodríguez, 2015).

## **4.2. Objetivos de la investigación**

El valor y eficacia del talento humano en una empresa, radica precisamente, en su capacidad y empoderamiento para asumir con responsabilidad, el cumplimiento de objetivos, misión y visión, que permitan alcanzar las metas y resultados propuestos. Hoy en día, en un mundo laboral altamente competitivo, el ser eficientes en el puesto de trabajo, no es un objetivo más, sino un requerimiento indispensable para continuar en la organización y obtener resultados. (Prescott & García, 2020)

El propósito fundamental es brindar servicios de calidad y calidez con énfasis en la tranquilidad del colaborador lo que se reflejará en atención al cliente con eficiencia; siendo una tarea imposible de cumplir, si las organizaciones no se enfocan en la motivación del personal teniendo en cuenta que los procesos que generen índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico económico-social para la empresa. (Vaca, 2014)

Para la investigación se tomará en cuenta a los colaboradores de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la ciudad de Ambato conformadas por 12 concesionarias (Ranking empresarial de la Superintendencia de compañías, 2019), el enfoque de la información a ser utilizada será directamente a la fuerza comercial.

### **4.2.1. Objetivo General**

- Determinar cuáles son los factores motivantes en los individuos que están influenciando en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos en la ciudad de Ambato.

#### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- Describir cuáles son los factores motivantes en los individuos que están influenciando en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos en la ciudad de Ambato
- Clasificar cuáles son los factores motivantes en los individuos que están influenciando en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos en la ciudad de Ambato
- Evaluar cuáles son los factores motivantes en los individuos más significativos que están influenciando en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos en la ciudad de Ambato

#### **4.3. Justificación de la investigación**

El fundamento principal del estudio, es la identificación de los factores de la motivación 360° que influyen en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato, a través de su análisis y descripción con lo cual se podrá contribuir al desempeño y la toma de decisiones asertivas en las organizaciones.

Los factores motivacionales involucrados y su relación con el clima laboral permitirán que el estudio analice cuál es el entorno en el que él colaborador del departamento de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato se desenvuelve, además permitirá visualizar la relación que existe entre la organización y quienes son su fuerza de trabajo.

La gestión de talento humano es preponderante para cumplir con los objetivos empresariales al contar con el personal idóneo y motivado para el adecuado cumplimiento de sus funciones, pero, no basta con tener un capital humano adecuado, sino también de que éste se sienta a gusto y motivado, con lo cual explotará todo su potencial para el bienestar propio y organizacional, visto de este modo se entiende que el clima laboral que se tenga en la Institución depende mucho de la motivación que el colaborador presente.

De persistir la problemática relacionada con un inadecuado clima laboral en una organización por falta de motivación en los colaboradores puede conllevar a que existan divergencias fuertes entre empleados, así como desacuerdos con el inmediato superior y que haga que, la comunicación sea débil lo que puede ocasionar un descontento general y desembocará en un mal desempeño empresarial ya que, los encargados trabajarán por trabajar y no se empoderarán con las metas empresariales.

El proyecto será fundamental para lograr comprender la situación actual de la motivación y su influencia en el clima laboral del sector en estudio, así como los limitantes que éste posee con referencia a los factores motivacionales presentes y de qué manera actúan en el recurso humano y sus actividades en las que se desempeñan cotidianamente.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

##### **4.4.1. Estado del Arte**

En la investigación elaborada por (Manoso, 2002) pauta el criterio en cuanto al nivel de rendimiento en las personas que van en función del nivel de satisfacción, es decir, que las respuestas hacia el trabajo son diferentes de acuerdo al estado del individuo cuando se sentía bien o mal.

Esto tomando como referencia estudios realizados por (Herzberg) que permiten identificar uno de los principios establecidos en el campo de la motivación laboral, la satisfacción y la insatisfacción como conceptos distintos e independientes.

Para (Herzberg, 2011) la determinación de los resultados esenciales de la teoría de la motivación – higiene se derivan a que ésta no produce ninguna satisfacción generando insatisfacción en hecho de que esté basada en la evaluación de las necesidades que el ser humano tiene sobre los acontecimientos internos y externos diarios presentes en su trabajo y de qué manera influyen en su motivación, además sostiene que la salud mental depende de la historia del individuo o experiencias que ha vivido.

(Peña & Villón, 2018), manifiestan que en cada individuo surgen diferentes necesidades, mismas que deben ser cubiertas generando un trabajador motivado en un ambiente cómodo por parte de la organización, este será el resultado del éxito de la empresa consolidando la disminución de efectos negativos de los factores presentes en el clima laboral, las cuales se hacen necesarias para contribuir a mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

Indudablemente la identificación de los factores de actitud hacia el trabajo están relacionados con las tareas y la satisfacción que influye en el empleado indicando que son determinantes para la estimulación psicológica del individuo como necesidad en secuencia de acontecimientos gratificantes o no gratificantes actitudes que contribuye al grado de compromiso de la persona con la organización, además se muestra como un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de los resultados esperados. (López J. , 2005)

A pesar de conocer estos comportamientos también se debe considerar que, cada individuo es único al tener distintas necesidades, ambiciones, actitudes y deseos en cuanto a la responsabilidad, así como distintos potenciales, es decir que cada individuo tiene su complejidad y su singularidad dentro del ámbito laboral y de su motivación en las organizaciones en las cuales prestan sus servicios. (Velásquez, 2015)

El desarrollo integral de los factores motivacionales permiten que la persona este centrada en las tareas que realiza relacionados con el salario que recibe, al estatus de seguridad laboral, el efecto sobre su vida privada, seguridad, relación con el jefe, supervisión, condiciones de trabajo, relación con los compañeros, política y administración, tienen correlación con factores relevantes como elementos motivadores, resultado que contrasta con el estudio de las teorías de motivación. (Araya & Pedreros, 2009)

Estos factores se caracterizan por que se expresan de forma genuina donde no necesita alcanzar resultados para tener placer sino que persigue en mostrarse como es competente en el lugar de trabajo que le han dispuesto, teniendo en cuenta estos factores hablamos de como un empleado se va enfocando en su trabajo para obtener satisfacción emocional y como es su motivación para alcanzar los parámetros que le exige su empresa. (Cid, 2014)

Basado en que el clima organizacional debe ir enfocado en función del como la persona obtiene resultados de su trabajo y la consecución de alcanzar estos a través de emociones positivas y sensaciones placenteras que se dan por las conductas de autorregulación del individuo en temas laborales, donde no solo busca la consecución de suplir necesidades que le lleven a sentirse bien y factores donde le permite poner en práctica su competencia en la actividad laboral (Cambo, 2018).

#### 4.4.2. Fundamentación Teórica

Sobre el tema de estudio existen varias teorías que clasifican a la motivación como una necesidad y los factores que en ella intervienen, para la mayoría de investigadores es considerada como un factor interno del ser humano determinado por impulsos que le permite actuar de manera negativa o positiva proveniente del ambiente en el que éste se desarrolla.

Para mayor comprensión, a continuación, se muestra un cuadro comparativo de las diferentes teorías de motivación, sin embargo, el estudio estará basado en la teoría de Maslow. (Gonzalez, 2013)

**Cuadro 1.** Teorías de motivación

TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN	DEFINICIÓN	CONTENIDO	EXPECTATIVAS	COMPARACIÓN
TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW	Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activan después que el nivel interior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades interiores entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.	Sin ser exhaustivo, el contenido de las necesidades propuesta por Maslow son los siguientes: 1.-Necesidades fisiológicas: Alimento, vestido, confort, instinto de conservación. 2.-Necesidades de seguridad: Seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos, evitar los riesgos. 3.-Necesidades de amor, afecto y pertenencia: Compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo. 4.-Necesidad de estima: Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio. 5.-Necesidades de auto-realización: Autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.	Propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.	Cabe mencionar que es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Este autor identificó cinco niveles de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en la que, las necesidades básicas se encuentran debajo y las superiores o racionales arriba.

<p>TEORÍA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG</p>	<p>Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismo, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascenso, entre otras.</p>	<p>Sus contenidos se centran en que Herzberg considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa:  1.-Factores motivadores: Son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo: La realización de un trabajo interesante, el logro, la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, entre otros.  2.-Factores de higiene: Están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo: las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones humanas, la política de la empresa entre otros.</p>	<p>Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la rotación del personal (retiros de empleados). No obstante algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas nuevas y diferentes, principalmente cuando no son exitosas las primeras experiencias.</p>	<p>Aunque las teorías de la motivación desarrolladas por Maslow y por Herzberg presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano, sin embargo se compara la de Herzberg porque se centra en la teoría motivación-higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso.</p>
<p>TEORÍA DE LOS TRES FACTORES DE MACCLELLAND</p>	<p>Esta teoría sostiene que el desarrollo de países industrializados se debía a factores culturales, entre los cuales destaca la ética. Mc Clelland afirma que los factores que motivan al hombre son grupales y culturales.</p>	<p>McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación:  1.- Logro: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas.  2.-Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas.  3.-Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, entre otros.</p>	<p>Canalizar los esfuerzos para influir en los demás; no pretenden con ello conseguir la sumisión a su persona sino un compromiso interpersonal de llevar a cabo lo que requiere la tarea. Muestran inhibición en ejercer el dominio personal fuera del ámbito de la tarea.</p>	<p>Cabe resaltar el impulso de logro se puede enseñar a las personas de diversas culturas. Estos programas de enseñanzas hacen hincapié en el prestigio, en la utilidad de la realización de cambios, en la enseñanza de patrones de pensamiento y del lenguaje de personas acostumbradas a obtener grandes logros, en el apoyo emocional a los miembros de una clase y en la transmisión de vivencias de investigación sobre el impulso de logros.</p>
<p>TEORÍA ERC DE ALDERFER</p>	<p>Basada en la experiencia de Maslow esta teoría destaca sólo tres necesidades por encima del resto para lograr la motivación</p>	<p>Los contenidos más destacados son:  1.-Existencia: Satisfacción de las necesidades básicas.  2.- Relación: Interacción con el entorno, reconocimiento alcanzado, e identificación con grupo de trabajo.  3.-Crecimiento: Estimula la autorealización.</p>	<p>Cuanto menos satisfechas están las necesidades de crecimiento más desean las de relación.</p>	<p>Está muy relacionada con la teoría de Maslow.</p>

<p>TEORÍA X Y TEORÍA Y DE MCGREGOR</p>	<p>Es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa. A través de estas teorías y a lo largo de la historia el ser humano intentó conocer que es lo que motiva a otro a realizar determinada tarea y cuáles son las condiciones necesarias para obtener un resultado específico.</p>	<p>Distinguió dos hipótesis básicas alternativas sobre las personas y su posición ante el trabajo a las que denominó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades.</li> <li>2.-La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y , que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.</li> <li>3.-Más adelante, se propuso la teoría Z que hace incidencia en la participación en la organización.</li> </ol>	<p>Por su parte McGregor estaba interesado en establecer diferencias entre los estilos de manejo de las organizaciones. McGregor recogió todo ese acervo de características humanas existentes pero no consideradas, aunque sin olvidarse por completo de la ciencia, Señaló a la teoría gerencial convencional como teoría X y a su propuesta como teoría Y. Antes nadie se había atrevido a establecer tales rótulos ofensivos en sí mismos, pero valiosos para quienes a partir de allí comenzaron a apoyarse en su criterio.</p>	<p>Douglas McGregor, entre otros, escribieron sobre la "superación personal" de los individuos. Su obra engendró nuevos conceptos en cuanto a la posibilidad de ordenar las relaciones en beneficio de las organizaciones. Además, determinaron que las personas pretendían obtener algo más que recompensas o placer "al instante". Dado que las personas tenían formas de vida complejas, entonces las relaciones en la organización deberían sustentar dicha complejidad. Los científicos de la conducta aplicaron los métodos de la investigación científica al estudio del comportamiento de las personas en las organizaciones, como entidades globales. McGregor presentó otro ángulo del concepto de la "Persona Compleja".</p>
<p>TEORÍA DE LA S EXPECTATIVAS</p>	<p>El autor más destacado de esta teoría es Vroom, pero ha sido completada por Porter-Lawler. Esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes.</p>	<p>Los contenidos más destacados de la teoría son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de un cierto éxito.</li> <li>2.-El sujeto confía en que si se consigue el rendimiento esperado se sigan ciertas consecuencias para él. La expectativa de que el logro de los objetivos vaya seguida de consecuencias deseadas se denomina instrumentalidad.</li> <li>3.-Cada consecuencia o resultado tiene para el sujeto un valor determinado denominado valencia.</li> <li>4.-La motivación de una persona para realizar una acción es mayor cuanto mayor sea el producto de las expectativas, por la instrumentalidad y la valencia (¿rendiré?, ¿Qué conseguiré si no rindo?, ¿Merece la pena?</li> <li>5.-Entre otros.</li> </ol>	<p>El objetivo de estas elecciones es maximizar las recompensas y minimizar el "dolor". Las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas e incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta.</p>	<p>Lo fundamental en esta teoría es conocer lo que la persona busca dentro de la organización, y las formas que intentará alcanzarlo, porque el grado de motivación estará determinado por lo que crea que tienen de valioso para él las metas y los incentivos.</p>

<p>TEORÍA DE LA EQUIDAD DE STACEY ADAMS</p>	<p>Es comparar sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás, con el fin de evaluar si son justas, reaccionando con el objeto de eliminar cualquier injusticia.</p>	<p>Los contenidos más resaltantes son:  1.- Relación entre aportación y recompensa.  2.- Relación índice aportación resultados frente a otros.</p>	<p>Afirma que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás y evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia.</p>	<p>Cuando existe un estado de inseguridad que consideramos injusto, buscamos la equidad. Si estamos recibiendo lo mismo que los demás nos sentimos satisfechos y motivados para seguir adelante, de lo contrario nos desmotivamos, o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismos que los demás.</p>
<p>TEORÍA DE FIJACIÓN DE METAS DE LOCKE</p>	<p>Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr, y las metas conscientes e intenciones de un individuo son las que determinan el comportamiento.</p>	<p>Los contenidos son los siguientes:  1.-Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.  2.-Movilizan la energía y el esfuerzo.  3.-Aumentan la persistencia.  4.-Ayuda a la elaboración de estrategias.</p>	<p>Afirman que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación.</p>	<p>Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento.</p>

#### 4.4.3. La motivación

Se puede definir a la motivación como el conjunto de sentimientos de satisfacción tanto negativos como positivos que van relacionados con actitudes a la secuencia de acontecimientos que los seres humanos identifican a partir de un sentimiento de crecimiento o de una necesidad de realización personal o profesional afines con tareas, es considerada como un instrumento ventajoso en cuanto al rendimiento en el ámbito laboral. (Araya & Pedreros, 2009)

(Robbins, 2004) La motivación es el efecto dado de una condición positiva o negativa entre el empleado y la situación que se le presenta frente a suplir una necesidad que, depende de diferentes factores que se enmarcan acorde a los rasgos de personalidad, que en la mayoría de circunstancias no es así, debido a que los gerentes pretenden entender que la desmotivación es un elemento de desinterés en el trabajo por parte del colaborador lo que varía conforme el esfuerzo ya sea por cumplir una meta o no.

#### ***4.4.3.1. Importancia de la motivación***

La motivación es una herramienta imprescindible para las empresas, fundamentadas en retribuir a sus colaboradores con estímulos que transformen sus comportamientos permitiendo enriquecer su desempeño laboral, desencadenando que la organización pueda desarrollar eficientemente sus funciones y actividades beneficiando a las metas planteadas, con ello no solo beneficiará a la empresa, sino también tendrá efectos positivos en los empleados, debido a que alcanzarán sus metas, sintiéndose productivos y eficaces. (Campos, 2013)

#### ***4.4.3.2. Ciclo motivacional***

Según (Chiavenato, 2007) es oportuno comprender el comportamiento del ser humano y todo aquello que coadyuva a la relación entre el ambiente en el que éste se desarrolla y las acciones que los diferentes factores promueven el ciclo motivacional que inicia de una necesidad misma que puede presentarse de manera negativa produciendo un estado de insatisfacción conllevando a un comportamiento inequívoco del ser humanos en sus acciones, este factor fisiológico de satisfacción e insatisfacción culmina con la adaptación del proceder de acuerdo a la situación y adaptación de resolver problemas a medida que estos se presentan.

#### ***4.4.3.3. Factores que intervienen en la motivación laboral***

Determinados estos factores, la motivación se encuentra presente, el resultado es el estímulo sobre una necesidad del trabajador en su comportamiento llegando así a lograr una meta deseada. Cuando el trabajador haya experimentado esa sensación de haber culminado su meta con éxito, sentirá haber logrado su objetivo y buscará otra necesidad que satisfacer. El empleado aspira conseguir lo que se plantea y los reconocimientos vienen a ser el resultado de lo que alcanza. (Peña & Villón, 2017)

#### ***4.4.3.4. Factores relacionados entre motivación y rendimiento laboral***

(Cubas, 2016) explica los factores que existen entre motivación y rendimiento laboral de la siguiente manera: relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas: Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, este sistema debe ser percibido como justo por una compensación inteligente incluyendo salarios fijos, beneficios, agradable ambiente de trabajo, entre otros, muchas empresas evalúan a sus colaboradores y mantienen políticas de reconocimiento al mérito, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir objetos de valor, certificados e incluso días especiales de vacaciones, asistencia a seminarios, etc.

(Prieto Bejarano, 2013) señala que cada vez que las empresas se preocupan por el capital humano, su imagen mejora, no solo porque lo hace, sino por los resultados que esto deriva, con mayor compromiso con la empresa y mejor rendimiento laboral ya que al sentirse bien en el trabajo, producen con eficiencia y eficacia, generando mayores beneficios para la empresa.

#### ***4.4.3.5. Factores personales de motivación como elementos positivos***

Los factores personales son parte primordial en la motivación en función de tener eventos positivos entorno a un clima laboral, la estabilidad emocional donde el empleado se sienta conforme con el trabajo, la relación con el inmediato superior, el crecimiento personal que le permitirá la posibilidad de tener un cargo acorde con sus habilidades en la empresa, la relación con sus compañeros, la comunicación y el trabajo en equipo desarrollan un rol preponderante en las habilidades personales de la persona para cumplir con los objetivos tanto de la empresa como para sí mismo que le permitan sentirse motivado con lo que sus aspiración de crecer en la empresa sea una realidad. (Dominguez R. , 2013)

No se debe dejar de lado que un clima laboral donde el entorno, la carga laboral, los horarios de trabajo y el espacio físico adecuado juega un papel importante para que el colaborador pueda seguir motivándose para seguir rindiendo de una forma adecuada con los objetivos de compromiso para la empresa. (Dominguez R. , 2013)

#### ***4.4.3.6. Factores económicos***

(López A. , 2013) Indica que los factores económicos se relacionan con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas encomendadas, identifica dos tipos de compensaciones, la primera integrada por compensaciones financieras directas e indirectas refiriéndose a los pagos que reciben los colaboradores en forma de salarios, bonos, premios, comisiones, vacaciones, aguinaldos, utilidades, horas extras y beneficios sociales ofrecidos por la organización, siendo el salario el elemento más importante para el personal, además señala a la compensación no financiera como la satisfacción que una persona recibe del cargo que desempeña o del ambiente físico y psicológico donde trabaja.

#### ***4.4.3.7. Factores de formación y reconocimiento***

Factor explícito en el cual la empresa se compromete con los empleados a que sean partícipes permanentes de capacitaciones en el manejo de herramientas tecnológicas, ascensos e igualdad de condiciones para que pueda alcanzar crecimiento dentro de la empresa como parte de sentirse motivado y llegar a conseguir las metas que la organización se ha planteado en concordancia a la planificación: el reconocimiento del trabajo en equipo y el reconocimiento a su desempeño jugarán un rol importante para que el empleado pueda seguir desarrollándose en un clima laboral adecuado en igualdad de condiciones (Guerrero & López, 2020).

#### ***4.4.3.8. Factores de desarrollo profesional***

(Cid, 2013) Describe la relación del hombre con lo que hace, el contenido de su trabajo, el reconocimiento de la realización de una tarea, la responsabilidad sobre la tarea y el avance o crecimiento profesional en la capacidad de realizar dicha tarea, corresponde a las habilidades que ha desarrollado de acuerdo a la función asignada, en el deseo de hacer las cosas mejor, tener éxito y de sentirse competente con un criterio de excelencia, es decir, la tendencia a buscar el éxito y ascensos profesionales en las tareas que implican la evaluación del desempeño.

#### **4.4.4. El clima laboral**

El clima organizacional es un pensamiento integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, tecnológicas, los procesos de toma de decisiones, entre otras, (por medio del clima organizacional y las motivaciones) influyen en el comportamiento de los equipos y las personas que son afectadas por ellas. (Leovany, 2006)

##### ***4.4.1. Los factores de motivación para el clima laboral***

El clima organizacional y la motivación son dos importantes factores de las actividades psicológicas del recurso humano en las empresas. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una asociación directa entre estos factores y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de las empresas exitosas donde se han vinculado estos componentes con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos articuladores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la calidad en el servicio que se aspira brindar con eficacia y eficiencia. (Rivera, 2018)

#### ***4.4.1. Los factores de motivación para el clima laboral***

El clima organizacional y la motivación son dos importantes factores de las actividades psicológicas del recurso humano en las empresas. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una asociación directa entre estos factores y un nivel óptimo de funcionamiento, en cada una de las empresas exitosas se ha vinculado estos componentes como el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos articuladores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la calidad en el servicio que se aspira con eficacia y eficiencia. (Rivera, 2018)

#### ***4.5. Metodología***

##### **4.5.1. Naturaleza y tipo de investigación.**

La investigación partió de un enfoque cuantitativo (Fernández, Baptista, & Hernández, 2018), responde a una modalidad de investigación no experimental de carácter transversal y alcance correlacional (Cortés & Iglesias, 2004). La orientación investigativa planteada permitirá conocer la incidencia y relación de la motivación 360° con el clima laboral en el personal del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato. (Tamayo, 2004)

##### **4.5.2. Población**

El estudio considera una población finita constituida por los colaboradores del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato (Bernal, Metodología de la investigación, 2010); de acuerdo a la información de la página web de la (Superintendencia de Compañías del Ecuador, 2020) se identifica 12 empresas comercializadoras de vehículos livianos en la Ciudad de Ambato dando un total de 135 colaboradores que se detallan en la tabla 1.

**Tabla 1. Población**

N°	EMPRESA	MATRIZ	SUCURSAL	GERENTES	ADMINISTRATIVOS	JEFES DE AGENCIA	VENTAS
1	Ambacar CIA. LTDA.	1	4	1	5	5	25
2	Automotores de la Sierra S.A.	1	1	1	4	2	10
3	Automekano CIA. LTDA.	1	-	1	2	1	5
4	Automotores Carlos Larrea CIA. LTDA.	1	2	1	3	3	15
5	Andinamotors S.A.	1	1	1	4	2	10
6	Centralcar S.A.	1	1	1	4	2	10
7	Ambandine S.A.	1	3	1	5	4	20
8	Vehicentro vehículos y camiones centro sierra S.A.	1	2	1	3	3	15
9	Automotores Carlos Palacios e hijos CIA. LTDA.	1	1	1	4	2	10
10	Automotores del Pacífico S.A.	1	-	1	4	1	5
11	VEHYSA S.A.	1	-	1	3	1	5
12	Autos china ACCPASS CIA. LTDA.	1	-	1	3	1	5
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>135</b>

*Nota:* Población constituida por las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato (organizaciones, sucursales, áreas y departamentos)

#### 4.5.2.1. Muestra

En el presente estudio no se realiza la estimación de la muestra debido a que la población es finita (Bernal, 2010) y se conoce el número total de personas con las cuales se obtendrá información.

### **4.5.3. Diseño de investigación**

El diseño utilizado para esta investigación es: no experimental, debido a que las variables ya se encuentran definidas en su temática, desarrolladas en la definición del problema, en el planteamiento de sus objetivos y puntualizadas en los conceptos a través del desarrollo de la fundamentación teórica. Al buscar la influencia que existe entre la motivación 360° y el clima laboral en los colaboradores del área de ventas de las comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato.

### **4.5.4. Diseño de instrumento de investigación**

El tipo de instrumento que se planteó para esta investigación fue la encuesta, técnica que permitió el diseño de un cuestionario autoadministrado (López -Roldan & Fachelli, 2015), definido por componentes que permitieron determinar actitudes en relación al ámbito y condiciones en el que se desarrollan los colaboradores de las organizaciones frente al clima laboral.

El instrumento dentro de la investigación fue estructurado a un nivel de medición ordinal de tipo escala Likert que se compone por una serie de ítems y valoraciones de afirmación, la encuesta aplicada como herramienta para la obtención de datos permitirá capturar a criterio del interés en medir la intensidad de sentimientos, actitudes y el grado de conformidad del encuestado (Lafuente & Marín, 2008).

La encuesta consta de en cinco secciones: factores personales, factores económicos, factores de formación y reconocimiento, factores de desarrollo profesional y perfil sociodemográfico.

Las cuatro secciones de la encuesta se construyeron por ítems a los cuales se les asignó un valor numérico que va desde 1 a 5 siendo este: 1=No importante, 2= Poco importante, 3=Neutral, 4=Importante, y 5=Muy importante; esta valoración llevará a una puntuación final que indicará la posición del encuestado acorde al grado en el

cual se presenta en la variable a medir, la encuesta se conformó de acuerdo a los siguientes ítems:

1. Factores personales construido por once ítems
2. Factores económicos conformado por siete ítems
3. Factores de formación y reconocimiento diseñado por ocho ítems
4. Factores de desarrollo profesional elaborado por siete ítems

En la sección quinta del instrumento, se establecieron preguntas para definir el perfil sociodemográfico de los encuestados mediante cinco ítems: edad, sexo, nivel de instrucción, experiencia laboral y estado civil.

#### **4.5.5. Procedimiento metodológico**

De acuerdo con el marco investigativo se estableció recopilar información de quienes son parte del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato, la población objetiva estuvo compuesta por 12 organizaciones en concordancia a la página web de la Superintendencia de Compañías (Superintendencia de compañías, 2020) que albergan a 135 empleados del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato de sexo masculino y femenino mayores de 18 años.

La aplicación del instrumento fue ejecutada de manera digital vía google forms encuestas debido a la emergencia sanitaria mundial por COVID-19 situación que generó la implementación de la modalidad de teletrabajo; una vez validada la encuesta se procede con la coordinación con los gerentes y jefes de agencia para el aplicación del instrumento a los colaboradores del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato conformado por 74 hombres y 61 mujeres, las fechas de aplicación fueron desde el 13 de septiembre al 02 de octubre del 2020.

**Tabla 2.** Aplicación del instrumento de investigación

N°	EMPRESA	Fecha de aplicación del instrumento	N° de encuestas aplicadas	N° de encuestas respondidas
1	Ambacar CIA. LTDA.	13/09/2020	25	25
2	Automotores de la Sierra S.A.	14/09/2020	10	10
3	Automekano CIA. LTDA.	15/09/2020	5	5
4	Automotores Carlos Larrea CIA. LTDA.	16/09/2020	15	15
5	Andinamotors S.A.	20/09/2020	10	10
6	Centralcar S.A.	21/09/2020	10	10
7	Ambandine S.A.	23/09/2020	20	20
8	Vehicentro vehículos y camiones centro sierra S.A.	24/09/2020	15	15
9	Automotores Carlos Palacios e hijos CIA. LTDA.	26/09/2020	10	10
10	Automotores del Pacífico S.A.	30/09/2020	5	5
11	VEHYSA S.A.	01/10/2020	5	5
12	Autos china ACCPASS CIA. LTDA.	02/10/2020	5	5
TOTAL			135	135

*Nota:* Fechas establecidas de la aplicación del instrumento en los individuos objeto de estudio.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 3.** Perfil sociodemográfico de los empleados del área de ventas de las comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato.

Perfil sociodemográfico		
	fi	%
<b>Edad</b>		
18 a 30	28	20,7
31 a 45	80	59,3
46 a 60	20	14,8
60 a más	7	5,2
<b>Sexo</b>		
Femenino	61	45,2
Masculino	74	54,8
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	36	26,7
Casado	58	43,0
Divorciado	33	24,4
Otro	8	5,9
<b>Nivel de instrucción</b>		
Primaria	-	-
Secundaria	22	16,3
Superior	88	65,2
Postgrado	25	18,5
<b>Experiencia laboral</b>		
3 años	35	25,9
4 a 7 años	53	39,3
8 a 11 años	26	19,3
Más de 12 años	21	15,6

Nota: Se presenta una sección: perfil sociodemográfico de los empleados del área de ventas de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato. Se observa la frecuencia absoluta (fi) y el porcentaje (%) de un total de 135 encuestados los cuales el 59,3% cuentan con edad que oscilan entre los 31 a 45 años, el 54,8% son hombres y el 45,2 son mujeres; de estado civil casados en un 43,0%. El nivel de instrucción en el 65,2% es superior, el 18,5% posee un postgrado y el 16,3% llego a culminar el nivel secundario. En relación a la experiencia laboral se identifica que el 25,9% tienen 3 años de experiencia, el 39,3% presentan de 4 a 7 años de trabajo, el 19,3% de 8 a 11 años finalmente el 15,6% muestran más de 12 años.

**Gráfico 1.** Pregunta 1: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes Factores Personales en el Clima Laboral (1= No es Importante, 2=Poco Importante, 3=Neutral, 4=Importante, 5=Muy Importante)

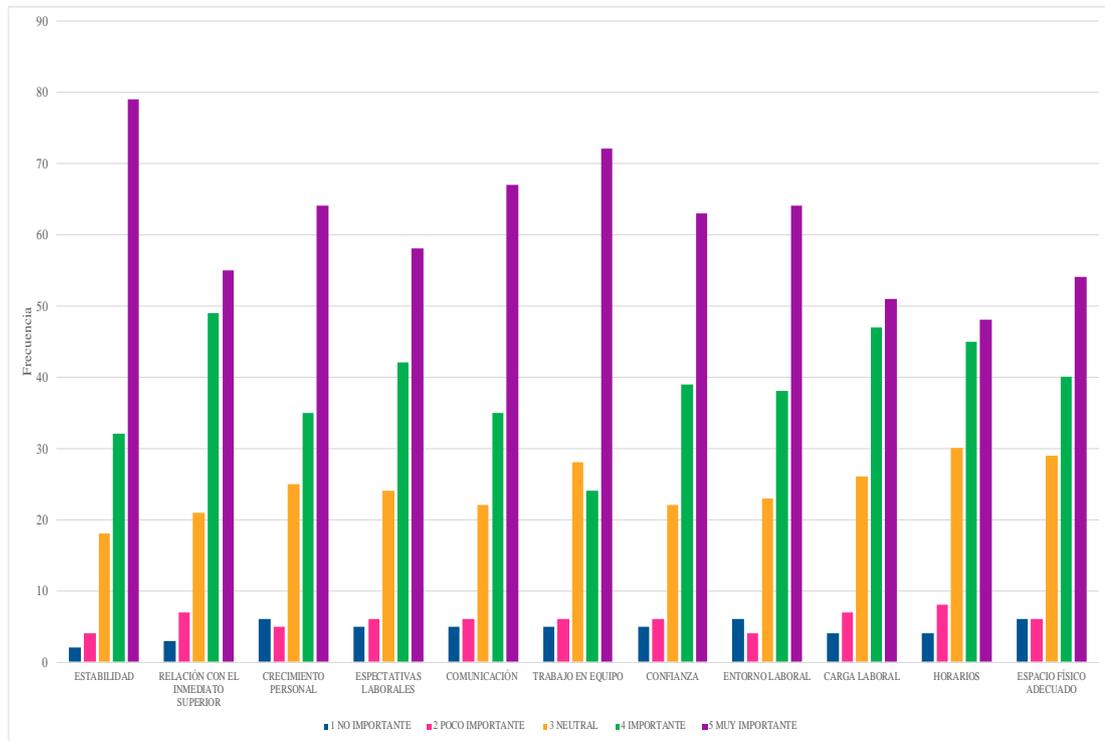


Figura 1: A continuación el gráfico muestra el análisis de los factores personales objeto de estudio, de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento el 58,5 % de los encuestados coinciden que la estabilidad es uno de los factores personales de mayor importancia en el clima laboral, en menor porcentaje se identifica al trabajo en equipo con un 25,3% y a la comunicación en un 12,5%, en los ítem de menor importancia se identifica al crecimiento personal con 1,5% y a las expectativas laborales con 2,2%. Es claro interpretar que la mayoría de los encuestados consideran que dependen de la estabilidad que proporciona la empresa como factor personal motivacional.

**Gráfico 2.** Pregunta 2: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores económicos en el Clima Laboral (1 = No es Importante, 2= Poco Importante, 3= Neutral, 4= Importante, 5= Muy Importante)

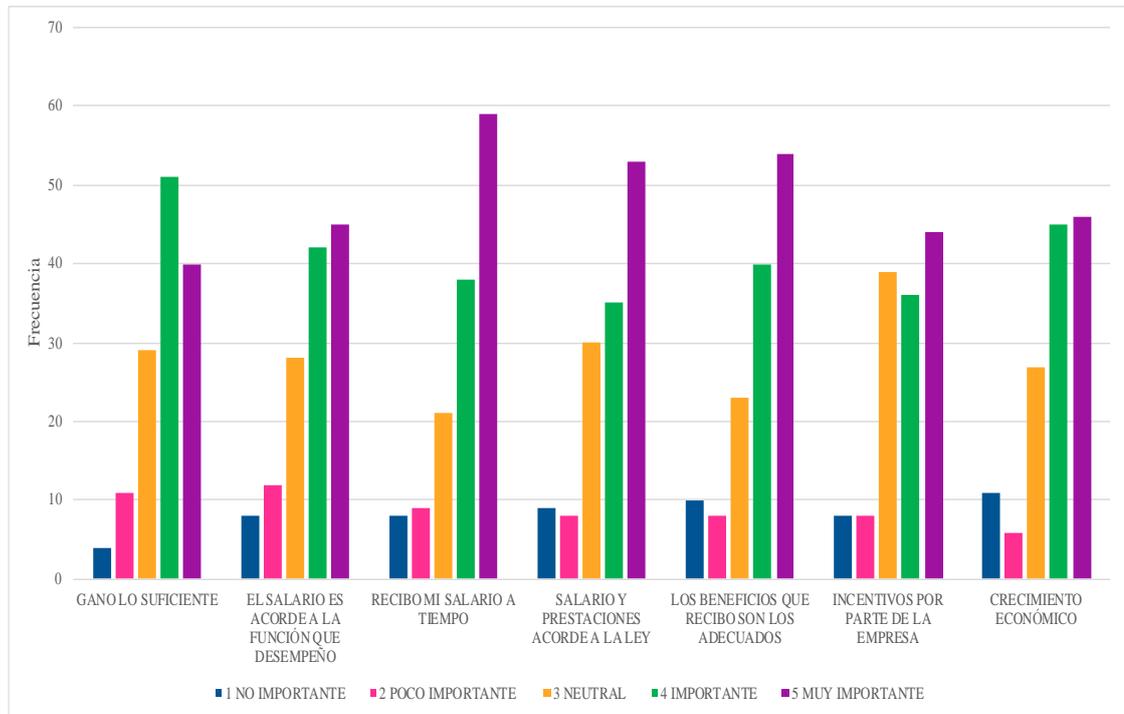


Figura 2: Los resultados obtenidos durante el análisis de los datos proporcionados en la aplicación del instrumento de medición, los valores asignados están de acuerdo a las respuestas emitidas por los sujetos objeto de estudio, los cuales de los siete ítems planteados indican que el factor económico de mayor importancia con un 43,7% es que reciben su salario a tiempo, seguido de un 40% los beneficios que recibe son los adecuados, en menor porcentaje de importancia indican con el 8,9% el salario es acorde a la función que desempeña, con el 3% gana lo suficiente, con lo que se demuestra de acuerdo al porcentaje obtenido el grado de importancia de las obligaciones salariales que mantienen las empresas con sus colaboradores.

**Gráfico 3.** Pregunta 3: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores de formación y reconocimiento en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

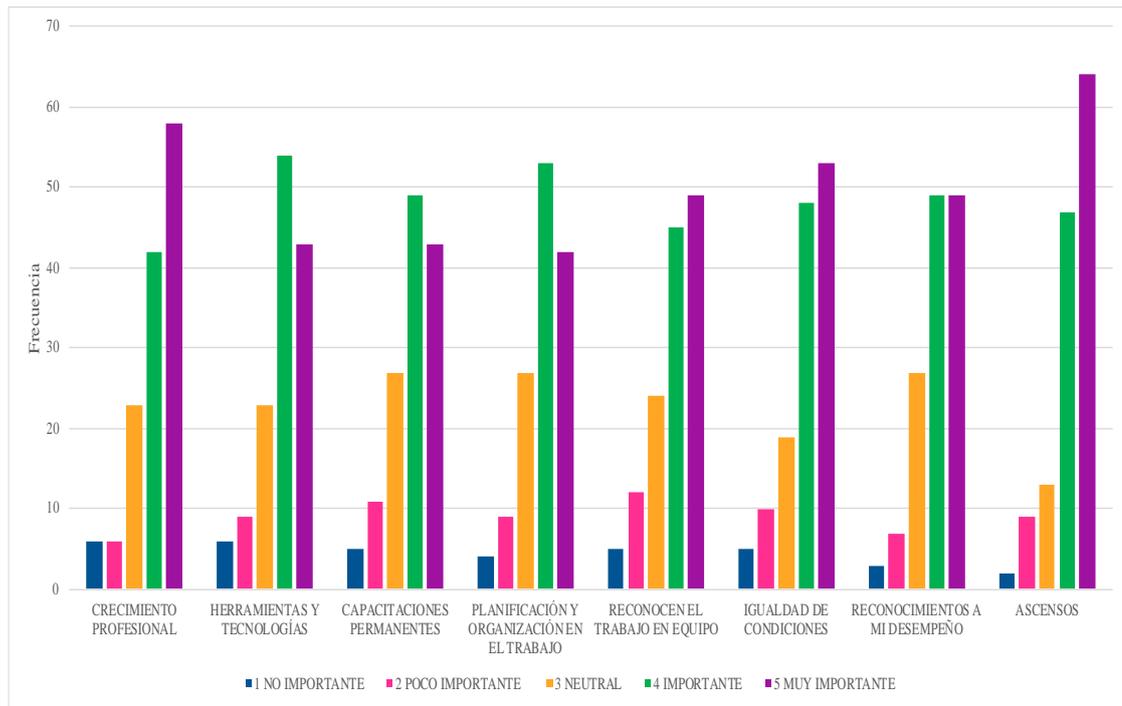


Figura 3: El 47,4% consideran a los ascensos como el factor de formación y reconocimiento de mayor importancia motivacional dentro del clima laboral de las empresas; de los empleados encuestados en un gran porcentaje consideran que los incentivos adicionales como el crecimiento profesional con un 20% y la igualdad de condiciones en un 17% son necesarios ya que estos están ligados para alcanzar sus metas y objetivos tanto personales como organizacionales, lo que al final darán como resultado un aumento en la motivación a través de satisfacer sus necesidades, sin embargo el 4,4% indica que no es importante el manejo de herramientas y tecnologías.

**Gráfico 4.** Pregunta 4: De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores de desarrollo profesional en el Clima Laboral (1 = No es Importante, 2= Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

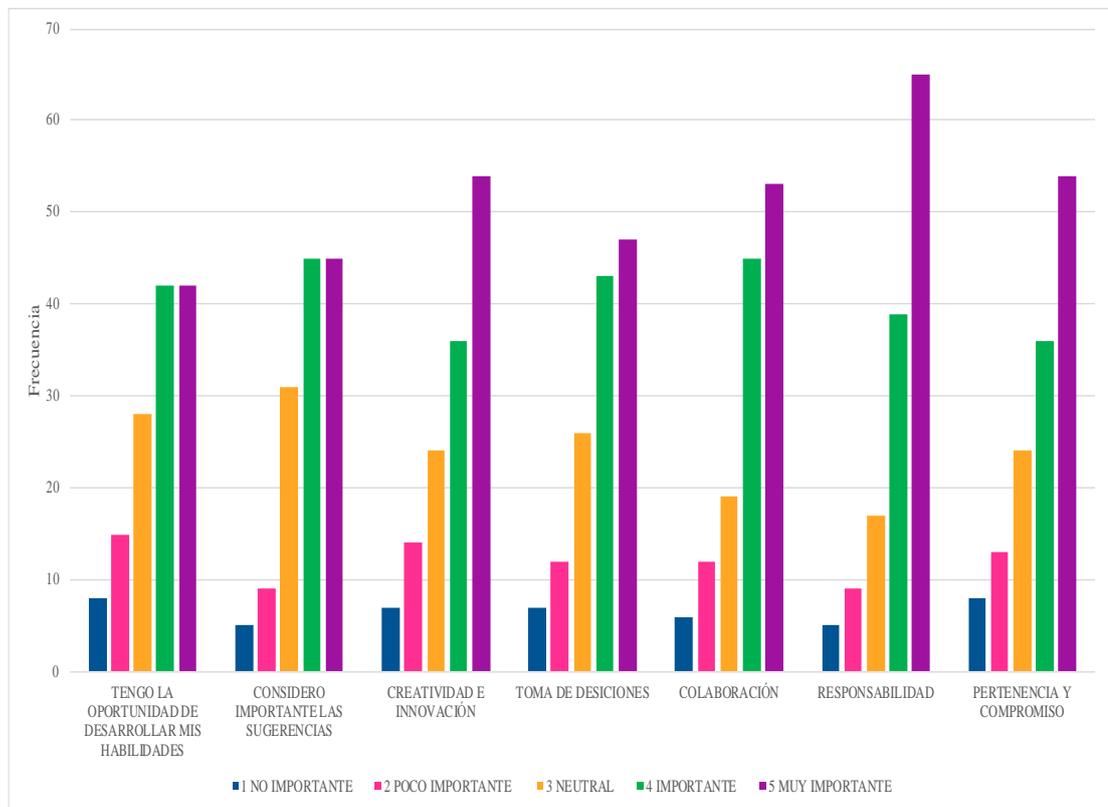


Figura 4: El 48,1 % de los encuestados indican que el factor de desarrollo profesional de mayor importancia en el clima laboral es la responsabilidad; en el gráfico 4 se muestra a detalle los valores obtenidos de acuerdo a las respuestas de cada sujeto objeto de estudio, el 5,2% exteriorizan que en menos importancia se encuentra la creatividad e innovación al igual que el 3,7% no considera importante las sugerencias.

## 6. CONCLUSIONES

- Se identificó diversos factores motivacionales que influyen en el clima laboral tales como: Factores personales, económicos, de formación y reconocimiento, de desarrollo profesional, y que en las organizaciones se manejan varios criterios sobre los mismos, por que en su gran mayoría se orientan hacia un mismo pensamiento y sentir sobre de las necesidades psicológicas, de seguridad y estima que son parte de la motivación y el clima laboral.
- Los factores motivacionales determinantes en el clima laboral en mayor porcentaje se identifican en la estabilidad, recibir un salario a tiempo, ascensos y la responsabilidad
- Propender la satisfacción de las necesidades (factores motivacionales) que se identificaron como no muy importantes en el clima laboral, pero que pueden influir sobre éste, además es el involucramiento de los empleados en acciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales eficazmente con lo cual se podrá obtener resultados positivos en la satisfacción del talento humano.

## 7. RECOMENDACIONES

- Mejorar el clima laboral de las empresas a través del análisis de más factores que influyan sobre éstas, debido a que es imperioso para las organizaciones determinar factores adicionales que pueden ser tomados en consideración.
- Las empresas deben permitir desarrollar las habilidades y competencias de su personal con el objetivo de garantizar el crecimiento profesional y personal de sus colaboradores identificando futuros talentos que otorguen crecimiento y mejor rendimiento del área operativa.
- Elaborar planes de seguimiento en los cuales se evalúe el desempeño del talento humano y aplicar políticas de incentivos para generar mayor compromiso en los empleados y así disminuir frustraciones personales.

## 8. REFERENCIAS CITADAS

AEADE. (01 de Diciembre de 2018). *Asociación de empresas automotrices del Ecuador*. Obtenido de Anuario 2018: <http://www.aeade.net/wp-content/uploads/2019/03/Anuario%202018.pdf>

Araya, L., & Pedreros, M. (2009). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica*.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda.

Bordas, M. (2016). *google Books - Gestión estratégica del clima laboral*. Obtenido de Libros:  
[https://books.google.com.ec/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:"BORDAS+MARTÍNEZ+María+Jesús+"&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOv5yal4zrAhWqg-AKHdhuC4cQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:)

Cambo, E. (Octubre de 2018). El clima organizacional y la productividad del sector carrocero de la Provincia de Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Campos, J. (2013). Motivación y su influencia en el clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa emblemática “San José” – Chiclayo. Chiclayo, México.

Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*.

Cid, Y. (2014). Teorías de la motivación laboral y conductos psicológicos relacionados. 8 - 20.

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Colección material didáctico - Universidad Autónoma del Carmen .

Cubas, N. (2016). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU Deportivo SAC- Chiclayo. Perú.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Obtenido de Free Libros: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Dominguez , L., Ramírez, A., & García, A. (1 de Enero - Junio de 2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Ecuador, A. d. (01 de Diciembre de 2019). *AEADE*. Obtenido de Anuario 2019: [https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2020/07/AEADE-ANUARIO-2019-OK\\_1.pdf](https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2020/07/AEADE-ANUARIO-2019-OK_1.pdf)

Edenred. (12 de agosto de 2016). *10 estadísticas sobre motivación laboral para recursos humanos* . Recuperado el julio de 2020, de El blog de edenred: el impulso para tu empresa: <https://blog.edenred.es/estadisticas-motivacion-laboral/>

Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Fischman, D. (2017). Motivacion 360 grados. *Revista Educar*, 303-321.

Gonzalez, A. (2013). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/agonzalez88/cuadro-comparativo-de-la-teoria-de-la-motivacion-adela>

Guerrero, S., & López, J. (2020). Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2019. Quito, Ecuador.

Herzberg, F. (s.f.). La Teoría de la motivación - higiene, fuente original traducida Herzberg, F., 1954, *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp 71-91. Cleveland.

Herzberg, F. (08 de 04 de 2011). *Untref virtual.edu.ar*. Obtenido de La teoría de la motivación - higiene Herzberg, F., (1954) -"Teoría de la organización": [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)

Lafuente, C., & Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista EAN*, p5-18.

Leovany, C. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas). *Innovar / Gestión Humana*.

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N°15, Lima, Julio 2005)*.

López, A. (2013). “Las compensaciones económicas como factor de motivación y productividad del recurso humano que labora en las microempresas manufactureras de textiles del Municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos”.

López -Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Edición digital <http://ddd.uab.cat/record/129382>.

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT- Medellín Colombia*.

Morales, S., & Rodríguez, C. (18 de Septiembre de 2015). Modelo para motivar, liderar y mejorar el clima lanoral en una organización. Bogotá, Colombia.

Olaz, A. (1 de enero de 2013). *Aposta. Revista de ciencias sociales*. Obtenido de El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>

OIT. (2019). *Organización Internacional de Trabajo*. Obtenido de Perspectivas Sociales y del empleo en el mundo, Tendencias 2019: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_713013.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_713013.pdf)

Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 11.

Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Scientific*.

Prescott, N., & García, C. (2020). *Repositorio Universidad Nacional de Tumbes*. Obtenido de Tesis "motivación laboral y la toma de desiciones en la Municipalidad de : <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1073>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional, 10a. ed.* México: Pearson prentice hall.

Rivera, D. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios* .

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* . México: Limusa Noriega editores.

UNEMI, R. C. (18 de Junio de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Velásquez, R. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote.

Villanueva, B., & Cruzado, C. (2019). *Repositorio Universidad Privada del Norte*. Obtenido de Trabajo de investigación "motivación y desempeño laboral": [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23390/Cruzado%20Rodríguez%2C%20Clarivel%20-%20Villanueva%20Barreto%2C%20Bran%20Lee\\_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23390/Cruzado%20Rodríguez%2C%20Clarivel%20-%20Villanueva%20Barreto%2C%20Bran%20Lee_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vaca, S. (2014). *Repositorio UTA*. Obtenido de Tesis "El clima laboral y su relación con el liderazgo y motivación en la empresa carrocería metálicas PAPER´S": <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8234/1/193%20o.e..pdf>

## **9. ANEXOS**

### ***9.1. Instrumento***



# UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2017 – 2019



Buenos (as) días/tardes soy estudiante de maestría, de la Universidad Técnica de Ambato. Le pedimos por favor que nos regale unos diez minutos de su valioso tiempo para responder a esta encuesta. Se trata de una ENCUESTA ANÓNIMA, para conocer los factores motivantes que están influenciando en el clima laboral en las empresas comercializadoras de vehículos en la ciudad de Ambato. Le rogamos la máxima sinceridad. Todos los datos que nos proporcione serán tratados con la máxima reserva. De antemano le agradecemos su VALIOSA COLABORACIÓN. ¡GRACIAS!

Sírvase contestar marcando con una X la alternativa que mejor refleje su opinión/situación. Ejemplo: x

#### Factores Personales

De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes Factores Personales en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

	1	2	3	4	5
Estabilidad					
Relación con el inmediato superior					
Crecimiento personal					
Expectativas laborales					
Comunicación					
Trabajo en equipo					
Confianza					
Entorno laboral					
Carga laboral					
Horarios					
Espacio físico adecuado					

#### Factores Económicos

De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes factores económicos en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

	1	2	3	4	5
Gano lo suficiente					
El salario es acorde a la función que desempeño					
Recibo mi salario a tiempo					
Salario y prestaciones acorde a la ley					
Los beneficios que recibo son adecuados					
Incentivos por parte de la empresa					
Crecimiento económico					

#### Factor de Formación y Reconocimiento

De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes Factores de Formación y Reconocimiento en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

	1	2	3	4	5
Crecimiento profesional					
Herramientas y Tecnología					
Capacitaciones permanentes					
Planificación y organización en el trabajo					
Reconocen el trabajo en equipo					
Igualdad de condiciones					
Reconocimientos a mi desempeño					
Ascensos					

#### actores de Desarrollo Profesional

De acuerdo al grado de importancia cuantifique los siguientes Factores de Desarrollo Profesional en el Clima Laboral ( 1 = No es Importante, 2 = Poco Importante, 3 = Neutral, 4 = Importante, 5 = Muy Importante)

	1	2	3	4	5
Tengo la oportunidad de desarrollar mis habilidades					
Considero importante las sugerencias					
Creatividad e innovación					
Toma de decisiones					
Colaboración					
Responsabilidad					
Pertenencia y compromiso					

#### Perfil sociodemográfico

##### 18.- Edad

18 - 30 años \_\_\_\_\_ 31 - 45 años \_\_\_\_\_  
 46 - 60 años \_\_\_\_\_ Mayor a 60 años \_\_\_\_\_

##### 19.- Sexo

Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

##### 20.- Nivel de instrucción

Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_  
 Superior \_\_\_\_\_ Posgrado \_\_\_\_\_

##### 21.- Experiencia laboral

01 - 03 años \_\_\_\_\_ 04 - 07 años \_\_\_\_\_  
 08 - 11 años \_\_\_\_\_ Mayor a 12 años \_\_\_\_\_

##### 22.- Estado Civil

Soltero \_\_\_\_\_ Casado \_\_\_\_\_  
 Divorciado \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

