



## **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN UNA AGENCIA AUTOMOTRIZ DE TUXTEPEC, OAXACA**

José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, Ana María González Ponce<sup>1</sup>, Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, Laura Isabel Campos García<sup>1</sup>, Viridiana García Pérez<sup>1</sup>, María del Carmen Domínguez Rojas<sup>1</sup> y Karen Sandoval Becerra<sup>1</sup>

1 Universidad del Papaloapan. mmp.jahc@hotmail.com

Un aspecto muy importante dentro de las organizaciones de servicio es la correcta administración del Recurso Humano; se trata de una importante tarea relacionada con seleccionar el número correcto de personas adecuadas en el lugar apropiado y en el momento oportuno. Actualmente uno de los mayores fallos de las organizaciones de servicio es el de no considerar a sus clientes internos "empleados", como una clave para el desarrollo y el éxito de la organización. El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción del clima laboral dentro de una agencia automotriz y realizar una propuesta de alternativas de acción para la mejora. Esta investigación es de tipo descriptiva; ya que se tiene conocimiento acerca de la problemática, se llevó a cabo mediante un instrumento de medición adaptado utilizando el modelo de Litwin & Stringer, Q12 y un instrumento de Evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción, los cuales permiten la obtención de información cuantitativa y cualitativa. Para este estudio, participaron 65 empleados de las diferentes áreas que componen la organización. De acuerdo con los resultados obtenidos el 46% de los empleados tienen una percepción buena sobre la relación con su jefe inmediato, ya que existe una comunicación fluida y de respeto por ambas partes; el 88% les satisface trabajar dentro de la organización; el 96% de los empleados están totalmente de acuerdo que su trabajo es de importancia dentro de la agencia. Se puede concluir que el clima laboral se considera como uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, el cual al ser evaluado, permite obtener información acerca de las relaciones laborales que se perciben entre jefe-colaborador, de igual forma permite conocer las percepciones que tienen los colaboradores sobre la relación que existe entre las labores desempeñadas y los intereses de la agencia automotriz.