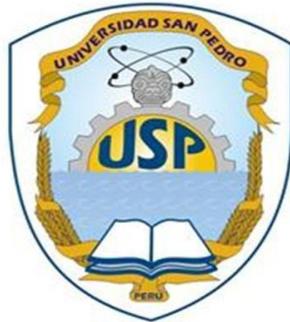


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión administrativa y clima organizacional de las
empresas de transporte interprovincial de Barranca, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Napuri Alba, Eilen Vanesa

Asesor:

Dr. León Alva, Martos Ernesto

Barranca - Perú

2018

PALABRAS CLAVE:

Tema: Gestión Administrativa, Clima Organizacional

Especialidad: Gestión Empresarial

Keywords:

THEME: Administrative Management, Organizational Climate

SPECIALTY: Business Management

LINEAS DE INVESTIGACIÓN

5. Ciencias Económicas.

5.2. Economía y Negocios.

5.2.3. Relaciones Industriales

LINES OF INVESTIGATION

5. Economic Sciences.

5.2. Economy and business.

5.2.1. Industrial Relationships

TITULO:

Gestión administrativa y clima organizacional de las empresas de transporte interprovincial de Barranca, 2018

TITLE:

Administrative management and organizational climate of interprovincial transportation companies of Barranca 2018.

RESUMEN

La presente investigación, Gestión Administrativa y su relación con el Clima Organizacional de las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca, se realizó tratando de responder a la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de Barranca -2018? Así también, se buscó responder al objetivo: Determinar la correlación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018. La hipótesis que se formulo es: existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de Barranca 2018. La Metodología: pasó por una validación de dos expertos donde los resultados obtenidos fueron de (97%), metodología empleada la hipótesis deductiva y con un diseño no experimental, transversal y correlacional.

De los resultados obtenidos se puede observar que el valor de probabilidad ($p= 0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha =0,05$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , por lo que se puede deducir que existe relación entre las variables Gestión Administrativa y Clima Organizacional del mismo modo el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,592$), concluyendo que existe correlación significativa positiva media y directamente proporcional lo que significa que las dos variables Gestión Administrativa y el Clima Organizacional se están aplicando con la misma intensidad en las empresas interprovinciales de Barranca -2018.

ABSTRAC

The present investigation, Administrative Management and its relation with the Organizational Climate of the interprovincial transport companies of the province of Barranca, was made trying to answer the general question: What is the relationship between the Administrative Management and the Organizational Climate in the interprovincial transportation companies of Barranca -2018? Likewise, we sought to respond to the objective: Determine the correlation between Administrative Management and Organizational Climate in interprovincial transport companies of the province of Barranca-2018. The hypothesis that was formulated is: Administrative Management is significantly related to Climate Organization in the interprovincial transport companies of Barranca 2018. The Methodology: passed through a validation of two experts where the results obtained were of (97%), methodology used the deductive hypothesis and with a non-experimental, transversal and correlational design. From the results obtained it can be observed that the probability value ($p = 0.000$) is lower than the significance value ($\alpha = 0.05$), then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, so that it can be infer that there is a relationship between the variables Administrative Management and Organizational Climate in the same way the correlation coefficient is ($r_s = 0.592$), concluding that there is significant correlation positive and directly proportional mean which means that the two variables Administrative Management and organizational climate they are being applied with the same intensity in the interprovincial companies of Barranca -2018.

ÍNDICE

Palabra clave	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Indicé	v
1. Introducción	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación científica	3
1.1.1. Antecedentes.....	3
1.1.2. Fundamentación científica.....	9
1.1.3. Marco conceptual.....	39
1.2. Justificación e importancia... ..	42
1.2.1. Justificación.....	42
1.3. Problema de investigación... ..	42
1.3.1. Realidad problemática	42
1.3.2. Planteamiento del problema	44
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables.....	44
1.4.1. Conceptuación de las variables.....	44
1.4.2. Operacionalización de las variables.....	45
1.4.3. Delimitación de la investigación	45
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos.....	46
1.6.1. Objetivo general.....	46
1.6.2. Objetivos específicos	46
2. Metodología.....	47
2.1. Tipo y Nivel de investigación.....	48
2.1.1. Tipo de investigación	48
2.1.2. Nivel de investigación.....	48
2.2. Método y Diseño de investigación.....	48
2.2.1. Método de investigación	48

2.2.2. Diseño de investigación	48
2.3. Población y Muestra	49
2.3.1. Población	49
2.3.2. Muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.4.1. Técnicas	50
2.4.2. Instrumentos	50
2.5. Validación y Confiabilidad de los instrumentos	50
2.5.1. Validación	50
2.5.2. Confiabilidad	52
3. Resultados.....	54
3.1. Análisis de datos	55
3.1.1. Estadísticos descriptivos	55
3.1.2. Prueba de hipótesis.....	63
4. Análisis y Discusión	65
5. Conclusiones y Recomendaciones	69
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	71
6. Agradecimiento.....	73
7. Referencias Bibliográficas	74
8. Anexos y Apéndice.....	80
Anexo 01: Cuestionar para medir la gestión administrativa.....	81
Anexo 02: Cuestionar para medir el clima organizacional.....	82
Anexo 03: Matriz de consistencia correlacional.....	83
Anexo 04: Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa.....	84
Anexo 05: Matriz de Operacionalización de la variable clima organizacional ..	85
Anexo 06: Formula estratificada para extraer la muestra	86
Anexo 07: Primer experto gestión administrativa	88
Anexo 08: Segundo experto clima organizacional	89

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Operacionalizacion de las variables	45
Tabla N°02: Validacion según juicio de expertos.....	51
Tabla N°03: Valores de los niveles de validez	51
Tabla N°04: Niveles de confiabilidad.....	52
Tabla N°05: Estadístico de fiabilidad -instrumento gestión administrativa	52
Tabla N°06: Estadístico de fiabilidad -instrumento clima organizacional	53
Tabla N°07: Frecuencias y Porcentajes planificación de recursos humanos	55
Tabla N°08: Frecuencias y Porcentajes administracion de recursos humanos	56
Tabla N°09: Frecuencias y Porcentajes seguridad.....	57
Tabla N°10: Frecuencias y Porcentajes de la variable gestion administrativa	58
Tabla N°11: Frecuencias y Porcentajes comportamiento	59
Tabla N°12: Frecuencias y Porcentajes tamaño de la organización... ..	60
Tabla N°13: Frecuencias y Porcentajes comunicación.....	61
Tabla N°14: Frecuencias y Porcentajes de la variable gestion administrativa	62
Tabla N°15: Grado de relcion según coeficiente de correlacion	63
Tabla N°16: Prueba de correlacion de spearman.....	64

INDICE DE FIGURA

Figura N°01: Frecuencias y Porcentajes planificacion de recursos humanos.....	55
Figura N°02: Frecuencias y Porcentajes administracion de recursos humanos.....	56
Figura N°03: Frecuencias y Porcentajes seguridad	57
Figura N°04: Frecuencias y Porcentajes de la variable gestion administrativa.....	58
Figura N°05: Frecuencias y Porcentajes comportamiento.....	59
Figura N°06: Frecuencias y Porcentajes tamaño de la organización.....	60
Figura N°07: Frecuencias y Porcentajes comunicación	61
Figura N°08: Frecuencias y Porcentajes de la variable gestion administrativa.....	62

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1. Introducción

La presente investigación titulada: “Gestión Administrativa y Clima Organizacional de las empresas interprovinciales de Barranca -2018”, es una investigación básica correlacional y establece una relación entre dos variables. El estudio se realizó durante el año 2018.

La investigación parte de la problemática de los procesos de Gestión de los Recursos Humanos relacionado con la Gestión Administrativa y como eso se relaciona en el Clima Organizacional.

El presente estudio consta de varias partes que exponen y explican el proceso de los resultados de la investigación. A continuación, se detallará el contenido de cada uno de ellos:

En la primera parte se explican las razones que motivaron a realizar la investigación; e igualmente se plantea la pregunta y el propósito de estudio. También se expone la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación; se indica el tipo y diseño de investigación, Operacionalización de las variables, unidad de análisis, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la segunda parte, se detalla la presentación y el análisis de los resultados. Aquí se realizaron todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizaron distribuciones de frecuencia para cada variable y para ambas en conjunto. Igualmente se calcularon las correlaciones de ambas variables, para determinar la comprobación de la relación, exponiéndose las teorías que apoyan la contratación de las hipótesis y los objetivos del estudio, así como exponen los enfoques que se han investigado de las variables.

De este modo se cumplió con el objetivo de la presente investigación de demostrar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovinciales de Barranca.

1.1. Antecedentes y Fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y han alcanzado una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta.

Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.

Tituaña (2015,págs.9,7,89) realizo una tesis titulada , “análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A.” universidad internacional sek-Ecuador ,tesis como requisito para la obtención del título de: MBA su objetivo general analizar la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar UNIPRO C.A., Quito, metodología exploratoria descriptivo correlacional, la investigación de campo fue la metodología utilizada para la recolección de datos mediante la aplicación de herramientas como la entrevista y la encuesta, éstas permitieron obtener información para analizar la incidencia de la estructura actual de la compañía y su impacto en la administración de los procesos y la gestión de los recursos. Concluye la incidencia directa de la estructura organizacional de UNIPRO C.A. en la gestión administrativa, al no existir una eficiente y formal estructura,

los resultados administrativos y financieros no han sido los más alentadores comprometiendo el éxito de la organización en el año 2014.

Venutolo (2009,págs.3,47,177) realizo una tesis titulada, " estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires ", universidad politécnica de valencia-Argentina, tesis doctoral, como objetivo general es determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires La investigación fue del tipo aplicada y el nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación correspondió al no experimental. Se han utilizado las técnicas de la encuesta y la observación. Se encuestó a 338 trabajadores de las pymes del sector de transporte vertical de la ciudad de Buenos aires, concluye que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos. Por ello, es posible corroborar las hipótesis planteadas.

Palomino & Ramos (2014,págs.7,63,107) realizo una tesis titulada "repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito san juan bautista" Ayacucho -Perú. Universidad nacional san Cristóbal de Huamanga, tesis para optar el título profesional de contador público, su objetivo general determinar si el control interno repercute en la gestión de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de san juan bautista periodo 2010, la metodología es una investigación de tipo aplicada, su nivel de investigación es descriptiva -correlacional como diseño es no experimental -transaccional. concluyendo que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada.

Aroca (2016,págs.8,48,97) realizo una tesis titulada “la auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transporte guzmán s.a de la ciudad de Trujillo” ,universidad nacional de Trujillo, tesis para optar el grado en maestro en ciencias económicas como objetivo tiene determinar de qué manera la auditoria interna incide en la gestión de las empresa de transportes guzmán s.a de la ciudad de Trujillo para la investigación se ha utilizado los métodos deductivos ,indicativo, analítico y sintético y los técnicos como la observación directa ,análisis documental ,encueta y la entrevista tomará conciencia y pondrá mayor énfasis en el desarrollo de su gestión y superación de sus puntos críticos detectados concluye que a través de la auditoria interna se logrará un mayor beneficio económico o un eficaz cumplimiento de la misión de la empresa, es decir obtendrá los resultados esperados.

Ccanto & Taipe (2016, págs.16,84,85,118) realizo una tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección de transportes y comunicaciones de Huancavelica “.Universidad nacional de Huancavelica, tesis para optar el título de licenciado en administración ,como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica -2015 , como metodología la investigación es aplicada ,nivel descriptivo-correlacional ,con una muestra de 88 trabajadores ,concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal con un 86% en la drt y c Huancavelica -2015.

Castro (2015,págs.6,40,75) realizo una tesis titulada, “gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transporte y comunicaciones de Huancavelica”, tesis para optar el título profesional de contador público, universidad nacional de Huancavelica-Perú, su objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y el control Interno en

la dirección regional de transportes y Comunicaciones de Huancavelica, su metodología es de tipo descriptiva ,correlaciona!, por consiguiente la estrategia general se enmarcó en el ámbito de un diseño de investigación de campo tipo encuesta, la cual es de naturaleza cualitativa para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta escrita cuyo instrumento de recolección fue el cuestionario de diez preguntas a los trabajadores de la entidad, concluye que no existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y el control interno, como tampoco existe una relación entre la organización y el ambiente de control y tampoco hallamos una relación entre la dirección y las actividades de control.

Garcia (2014,págs.23,26,80) realizo una tesis titulada “gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión”. Universidad nacional de Trujillo ,tesis para optar el título profesional de licenciada en administración ,su objetivo general es sustentar la manera en que la gestión administrativa influye en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial en estudio , metodología para contrastar la hipótesis se ha utilizado un diseño de investigación no experimental ,el diseño descriptivo transaccional o transversal (se refiere a un solo momento en el tiempo) de tipo correlacional (no casual),entre las dos variables de estudio, este diseño se emplea para determinar si dos variables se relacionan entre sí (gestión administrativa vs eficacia organizacional) ,luego se propone mejoras en la variable independiente con miras a elevar el desempeño de la variable dependiente. Concluye que los resultados y afirmaciones precedentes permiten que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción, de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que “la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión “.

León & Palacios (2015, pp.4,35,84) realizó una tesis titulada, “influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte royal palace’s agencia Cajamarca”. Universidad privada Antenor Orrego ,facultad de ciencias económicas, tesis como requisito para obtener la licenciatura en administración, su objetivo general es determinar dentro de la organización “Empresa De Transportes Royal Palace’s Agencia Cajamarca ” la influencia que ejercía el clima laboral que existía en la empresa en la motivación de los 25 trabajadores que conforman dicha agencia, metodología la investigación emplea un enfoque cuantitativo – cualitativo de naturaleza descriptiva usando el diseño de contratación en razón de que se busca encontrar el grado de correlación entre; Clima Organizacional y Motivación de los Trabajadores de la empresa de Transportes Royal Palace’s agencia Cajamarca, los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables .Concluye que existe un 86% de influencia del clima laboral sobre la motivación; debe aprovecharse esta influencia para mejorar aspectos que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la organización y sus trabajadores.

Rivera (2015, págs. 21,50,66), realizó una tesis titulada “evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas”, universidad nacional José maría Arguedas Andahuaylas, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas su objetivo principal determinar la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el periodo 2015. La investigación fue de tipo descriptivo, enmarcada en un diseño no experimental, transaccional ,concluyendo se determina que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, ya que el 46,4% indican percibir un regular clima organizacional; estos resultados demuestran que el

ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. El 69,9% del total de encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también en otras se cumplen.

Rosas (2016, págs. 97,105,137) realizó una tesis titulada “planteamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector transporte de la región puno”, tesis para optar el grado académico de magister en administración, universidad andina Néstor Cáceres Velásquez _puno, tiene como objetivo explicar la repercusión del planeamiento estratégico en la gestión empresarial del sector transporte de la región puno, la investigación pertenece al tipo de investigación explicativa, diseño no experimental, concluyendo que existe una correlación directa y significativa entre el planteamiento y la gestión empresarial.

Talledo (2015, págs. 18,20,73) realizó una tesis titulada “clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transporte”, tesis titulada para optar el título de licenciado en psicología, universidad privada Antenor Orrego _Trujillo, el objetivo fue encontrar relación entre las variables clima laboral y motivación laboral dentro de la población de una empresa de transporte, siendo el método de estudio descriptivo correlacional, concluyendo que el estudio realizado mostro que no siempre existe una estrecha relación entre dos variables que poseen muchas características en común como lo es el clima organizacional y la motivación laboral.

Zapana (2017, págs. 20,53,97) realizó una tesis titulada “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes, comunicaciones vivienda y construcción”, tesis para optar el título profesional de licenciado en sociología

,universidad nacional del altiplano _Puno, como objetivo fundamental determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transporte comunicación y vivienda , para lograr tal objetivo, se utilizó metodología cuantitativa de tipo de investigación explicativo, cuyo diseño de investigación tuvo un enfoque correlacional, ya que se evaluó el grado de relación entre dos variables, concluye que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción de puno.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa requiere, planificar el establecimiento del sistema de gestión, adaptado a la fase de desarrollo de la empresa, basado en herramientas estandarizadas, funcionales, sencillas y eficientes, incluye análisis de clientes, productos, proveedores, márgenes, planificar la capacitación del personal en gestión. (Belet, 2011, p. 7).

La gestión administrativa se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, sueldos y salarios, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. (Dessler & Valera 2011, p. 2).

Según Chiavenato, (2007, p. 10). La gestión administrativa es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organizar, dirección y controlar, desarrolladas para lograr un objetivo común, aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, con los que cuenta la organización.

A. Planificación de recursos humanos

Proceso a través del cual se analizan las necesidades de recursos humanos, conforme cambian los entornos internos y externos de la empresa. Permite situar el número adecuado de personas preparadas y cualificadas en el puesto adecuado y en el momento adecuado. Determinación de los requerimientos de recursos humanos y la manera de lograrlos con el objetivo de cumplir con los planes estratégicos de los recursos humanos. Permite analizar del puesto idóneo que debe desempeñar cada personal, en una estructura organizacional. (Galicia, 2010, p. 12).

La planeación del capital humano es una técnica que tiene como objetivo estimar la demanda futura de personal de una organización. Mediante esta técnica, los gerentes de línea y los especialistas de personal pueden desarrollar planes que apoyen la estrategia de la organización y que permiten llenar las vacantes que existan dentro de una filosofía proactiva. Si la organización no cuenta con el personal que tengan las características necesarias no podrá alcanzar sus objetivos de carácter estratégico, operativo y funcional. (Werter & Keith, 2008, p. 124).

La clave para una planeación estratégica de recursos humanos es empezar con la visión a largo plazo de la organización y sus metas futuras de negocios, y trabajar a partir de ahí. Planear implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. (Wayne, 2010, p. 106).

• **Planeación estratégica de recursos humanos**

Según Galicia, (2010, pp. 12, 15). Sustenta que:

La planificación estratégica de recursos humanos es necesaria para que las empresas se anticipen y sean capaces de prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la empresa y hacia fuera. El propósito de la planificación estratégica de recursos humanos es utilizar los recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas y objetivos de la empresa conforme a su estrategia. El éxito a largo plazo de una empresa depende, definitivamente, de la capacidad de lograr las personas adecuadas en los puestos adecuados y en el momento adecuado.

- Los objetivos y estrategias establecidas por la dirección de la empresa sólo tienen sentido cuando se dispone de personas con las capacidades, habilidades y ambiciones apropiadas para llevar a cabo estas estrategias.

- Una inapropiada planificación de los recursos humanos, puede traer a la empresa problemas graves a corto plazo: atrasos en la entrega a los clientes, problemas en la fidelización de clientes, daño en la imagen de la empresa, mal ambiente de trabajo, escasa calidad en el servicio o producto ofertado, menor satisfacción de los clientes, etc.

- El diseño e implantación de la planificación estratégica en la empresa es más fácil de desarrollar cuando se aplica un modelo. Optimizar el factor humano de la empresa, asegurar en el tiempo la plantilla necesaria, cualitativa y cuantitativamente.

- Analizar el entorno que rodea a la empresa, teniendo en cuenta factores genéricos como: las características del sector o la actividad económica de la empresa, subvenciones o ayudas focalizadas hacia el sector, avance tecnológico, cuestiones sociales y culturales, y, sobre

todo, las características y penetración en el mercado de los competidores.

Según Wayne, (2010, pp. 106, 107). La clave para una planeación estratégica de recursos humanos es empezar con la visión a largo plazo de la organización y sus metas futuras de negocios, y trabajar a partir de ahí. La planeación de los recursos humanos tiene dos componentes:

- **Pronóstico de necesidades.** Implica la determinación del número, las habilidades y la ubicación de los empleados que la organización necesitará en el futuro para alcanzar sus metas. Estas proyecciones reflejarán varios factores, como los planes de producción y los cambios en la productividad. La determinación de si la empresa será capaz de conseguir los empleados con las habilidades necesarias, y a partir de qué fuentes, se denomina

- **Pronóstico de disponibilidad.** Para pronosticar la disponibilidad, el gerente de recursos humanos contempla tanto las fuentes internas (los empleados actuales) como las fuentes externas (el mercado laboral). Cuando la empresa ha analizado sus necesidades en cuanto a empleados y la disponibilidad de éstos, podrá determinar si tiene un exceso o una escasez de personal. Se deben encontrar formas de reducir el número de empleados si se ha proyectado un exceso.

- **Análisis de puestos**

Según Galicia, (2010, p. 23). El análisis de puestos de trabajo es el procedimiento metodológico que permite obtener la información acerca de los puestos de trabajo de la empresa: este procedimiento se desarrolla a través de la descripción de puestos y de las especificaciones del puesto:

- **Análisis de puestos de trabajo.** Consiste en describir de forma sistemática lo que hace el conjunto de personal trabajador de una

empresa (tareas). El análisis de puestos de trabajo debe convertirse en una herramienta de gestión de recursos humanos en la medida en que se centra en obtener los datos relativos a cada puesto, atendiendo a su contenido, aspectos y condiciones que le rodean.

- **Descripción de puestos de trabajo.** Es el documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejado el contenido del puesto, así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo.

- **Especificaciones del puesto de trabajo.** Son los requisitos y calificaciones que se demandan a los ocupantes de los puestos de trabajo (potenciales candidatos) para desempeñar correctamente la misión y los objetivos asociados al mismo. Las especificaciones deben de estar determinadas por las características del puesto y no por la persona que lo ocupa. Las tareas, función y puesto a desempeñar.

El análisis de puestos es un proceso sistemático para determinar las habilidades, las obligaciones y los conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos dentro de una organización. El análisis de puestos ofrece un resumen de los deberes y las responsabilidades de un trabajo, su relación con otros puestos, los conocimientos y las habilidades que requiere, y las condiciones laborales en las cuales se lleva a cabo. Se recopilan las actividades propias de un puesto, se analizan y se registran tal y como se desarrollan, y no como deberían desarrollarse. La determinación de la manera en la que el trabajo debería efectuarse se asigna con mayor frecuencia a los ingenieros industriales, a los analistas de métodos o a otras personas. El análisis de puestos se realiza después de que se ha diseñado el cargo, luego de que el empleado ha sido capacitado, y una vez que alguien desempeña el cargo. (Wayne,2010, pp. 92, 93).

- **Estructura organizacional**

Según Galicia, (2010, pp.19, 22). Sustenta que:

El concepto de estructura organizativa se refiere a la manera en que se distribuye el trabajo y las responsabilidades entre las diferentes personas que integran la plantilla con el fin de conseguir la misión y los objetivos empresariales. La decisión acerca de tipo/modelo de estructura dependerá de las características de la empresa: número de personas propietarias y/o socias, personal directivo, tamaño, áreas de actuación/ actividad, recursos económicos, sector de actividad, cultura empresarial.

- **Organización funcional.** Son empresas que se centran en las funciones tradicionales básicas y que se estructuran normalmente, a través de departamentos. Este tipo de estructura es común en sectores industriales (fábricas, talleres...) y en empresas que cuentan con productos y clientes similares, se distinguen por los departamentos de dirección, producción, comercialización y administración. Por otro lado, son estructuras que destacan por sus dilatados procesos de toma de decisiones, consecuencia de los escalones jerárquicos. En este tipo de empresas tienden a producirse tensiones y enfrentamientos entre los diferentes departamentos, consecuencia de la existencia de objetivos funcionales opuestos.

- **Organización divisional.** Son empresas que se centran en las unidades de negocio o áreas de actividad y que priman la descentralización y el funcionamiento autónomo e independiente de cada unidad o área. Este tipo de estructura es común en empresas que cuentan con un catálogo de productos servicios y cartera de clientes muy diversificada. Se distinguen, fundamentalmente, los siguientes departamentos: Producto, zona geográfica, cliente

- **Organización matricial.** Son empresas que reúnen características de organización funcional y divisional, se caracterizan porque cada una de las unidades depende de dos líneas de mando diferentes, es decir, se hallan bajo una autoridad dual. Generalmente, son empresas extremadamente flexibles con equipos multifuncionales y en las que resulta fácil generar una visión compartida de la empresa, al mismo tiempo que permite el desarrollo de destrezas funcionales.

La estructura es el grado en que los líderes definen y estructuran sus funciones y las de los empleados para alcanzar las metas de sus áreas de responsabilidad. Los líderes con este estilo insisten en la dirección de las actividades del grupo mediante la planeación, comunicación, programación, la asignación de tareas, la insistencia en cumplir con los límites de tiempo y en dar órdenes. Mantienen normas definidas de desempeño y esperan que los subordinados las cumplan. En resumen, los líderes con un alto grado de preocupación por la estructura de inicio, se esfuerzan por cumplir tareas estableciendo metas de desempeño, dando instrucciones y esperando que se cumplan. (Hellriegel, 2009, p. 150).

B. Administración de Recursos humanos.

Es la parte de la administración de empresas que se refiere a las políticas y procedimientos utilizados en la organización para el correcto manejo de los recursos humanos a fin de que puedan desarrollar todo su potencial. En un sistema de administración deberán planificarse todas las acciones de personal, contrato de trabajo, extinción del contrato de trabajo, relaciones laborales, tanto de orden económico como administrativo. (Galicia, 2010, p. 49).

Según Wayne, (2010, p. 5). La administración de los recursos humanos implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH.

Según Dessler & Valera, (2011, p. 2). Sustentan que:

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

- Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado)
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- Evaluar el desempeño
- Administrar los sueldos y los salarios (remunerar)
- Proporcionar incentivos y prestaciones
- Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar)
- Capacitar y desarrollar a los empleados actuales
- Fomentar el compromiso de los colaboradores

• **Contrato de trabajo**

Según Galicia, (2010, pp. 49-50). Sustenta que:

Un contrato de trabajo es un acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora por el que éste último se obliga a prestar determinados servicios por cuenta de la empresa y bajo su dirección, a cambio de una retribución. Es el documento en el que se resumen las condiciones en las

que la empresa y las personas trabajadoras se comprometen a desarrollar sus respectivas funciones (dependiendo del tipo de contrato que se utilice, los derechos y deberes de la empresa y del trabajador varían).

- **Requisitos para poder contratar.** En principio, la empresa puede contratar a todas aquellas personas, mayores de 18 años, que no se hayan visto privadas de su capacidad de obrar por medio de una sentencia judicial. Los menores de 18 años no podrán trabajar en horario nocturno (cuando al menos tres horas de la jornada de trabajo se desarrollen entre las diez de la noche y las seis de la mañana), realizar horas extraordinarias ni tampoco prestar servicios en puestos de trabajo declarados insalubres, penosos o nocivos que puedan afectar de forma directa o indirecta a su desarrollo.

- **Forma de contrato.** En principio, los contratos de trabajo pueden celebrarse tanto por escrito como de forma verbal, siempre que exista un acuerdo entre las personas trabajadoras y la empresa. Sin embargo, hay contratos de trabajo que solo se pueden formalizar por escrito: contratos en prácticas, contratos para la formación, contratos a tiempo parcial, fijo-discontinuo, de relevo y los contratos de trabajo a domicilio, contratos para la realización de una obra o servicio determinado y los contratos de inserción.

- **Duración del contrato.** El contrato puede realizarse por tiempo indefinido (fijo) o por una duración determinada (temporal), esta duración dependerá del tipo de contrato y de lo establecido en el mismo.

- **Salario.** Es la remuneración que obtiene la persona trabajadora por la realización de su trabajo. En el contrato figurará el total bruto al año y el número de pagas (incluidas las pagas extraordinarias). El salario deberá coincidir con el recogido en el convenio colectivo de empresa, y si no existiera, en el convenio colectivo del sector provincial o nacional.

- **Jornada.** Son las horas de trabajo ordinarias a realizar por la persona empleada, bien sea diaria, semanal, mensual o anualmente, y su distribución será como máximo de 48 horas semanales y 8 horas diarias.

- **Validez del contrato.** El contrato no tendrá validez, aunque se den todos y cada uno de los requisitos anteriormente expuestos, si se celebró con falta de consentimiento, bajo coacciones o amenazas y también en el caso de que el contrato tuviese por objeto la realización de servicios imposibles o ilegales.

Según MTPE (2017, S/N). Nos dice:

Un contrato de trabajo es un acuerdo entre empleado y empleador que da inicio al vínculo laboral. Está determinado por obligaciones y derechos entre ambas partes. Existen tres tipos de contrato que detallamos a continuación.

- **Contrato indefinido.** Este tipo de contrato no tiene una fecha determinada de expiración. La causal de despido puede ser una falta grave que amerite que un trabajador deba ser apartado de la empresa. El empleado bajo este tipo de contrato goza de todos los beneficios laborales que brinda la ley peruana; es decir, CTS, asignación familiar, gratificaciones, vacaciones, seguro social, entre otros.

- **Contrato a plazo fijo o determinado.** En este caso, empleado y empleador acordaron que el vínculo laboral solo sea por un tiempo determinado, para ejercer una actividad o necesidad específica. Hay tres subdivisiones para este tipo de contrato: Temporal, ocasional, accidental. El plazo para este tipo de contrato no puede superar los cinco años; si fuera el caso, la condición del empleado cambia y pasa a tener un contrato indefinido. Este contrato debe ser registrado ante el Ministerio Trabajo y Promoción del empleo dentro de 15 días, especificando la fecha de inicio y culminación.

- **Contrato a tiempo parcial** El contrato a tiempo parcial o “part-time” demanda un horario de trabajo que no supera una jornada de 4 horas diarias. A diferencia del contrato indefinido o de plazo fijo, los trabajadores que tienen esta modalidad, no tienen derecho a los beneficios laborales como CTS, vacaciones, indemnización por falta del descanso vacacional ni la indemnización por despido arbitrario. Sin embargo, tienen derecho a gratificaciones legales y derecho al descanso semanal obligatorio, al descanso en feriados, horas extras, seguro social, seguro de vida, pensiones, asignación familiar, utilidades y sindicalización. (MTPE,2017, S/N).

• **Extinción del contrato de trabajo**

Según Galicia, (2010, p. 55). Por extinción del contrato de trabajo se entiende la finalización de la relación de dependencia del trabajador/a con la empresa, que implica el cese de las respectivas obligaciones.

- **Liquidación.** Es el recibo que la empresa tiene que dar al trabajador/a cuando finaliza la relación laboral. Tiene que contener las partes proporcionales de las siguientes cantidades: pagas extraordinarias, vacaciones, salario, atrasos, cantidades adeudadas por otros conceptos.

- **Indemnización por despido.** Es la cantidad (días por año trabajado) que la empresa tiene que pagar al trabajador/a cuando finaliza el contrato temporal, aunque no en todas las modalidades o en algunos casos de despido.

- **Finiquito.** Es el documento que termina la relación laboral entre la empresa y el trabajador/a, y recoge la cantidad resultante de la suma de la liquidación y la indemnización.

Así también CAL, (2017, S/N). La terminación de la relación laboral cesa la obligación empresarial de seguir abonando la

remuneración, así como cesa la obligación del trabajador de seguir presentando sus servicios se puede clasificar:

- **Causado.** Terminación por voluntad del empleador o trabajador. despido individual, despido colectivo por razones económicas, tecnológicas, estructurales o análogas, renuncia. Terminación por voluntad de ambas partes. Terminación por causas ajenas a la voluntad de las partes.

- **Incausado.** La renuncia o retiro voluntario del trabajador; la terminación de la obra o servicio, el cumplimiento de las condiciones resolutorias y el vencimiento del plazo en los contratos legalmente celebrado bajo dicha modalidad; la invalidez absoluta permanente, la jubilación; el despido, en los casos y forma permito por la ley; la terminación de la relación laboral por causa objetiva.

- **Administración de sueldos y Salarios**

Según Galicia, (2010, p. 59, 63). Sustenta que:

La administración de sueldos se refiere al diseño por parte de la empresa del sistema/modelo de remuneración con que se compensa la aportación del personal. El modelo de gestión retributiva puede ser un elemento diferenciador, entre unas y otras empresas, y por tanto influye en una mejor orientación al mercado, en la capacidad de captar a los mejores candidatos/as. No tendrán la consideración de salario las cantidades percibidas por el/la trabajador/a en concepto de indemnizaciones o suplidos por los gastos realizados como consecuencia de su actividad laboral, las prestaciones e indemnizaciones de la Seguridad Social y las indemnizaciones correspondientes a traslados, suspensiones o despidos. Para ello, es necesario que la retribución contemple los siguientes elementos:

- **Equidad interna.** Característica de la retribución que relaciona de forma directa el contenido de los puestos con las retribuciones

percibidas. Se basa en la percepción que las personas trabajadoras tienen sobre la relación entre sus esfuerzos y recompensa, ésta deberá de ser igual entre toda la plantilla. La equidad interna permite que exista una proporcionalidad entre la importancia cuantitativa de la retribución asignada a un puesto y la incidencia del mismo en la consecución de los fines de la empresa.

- **Competitividad externa.** La competitividad externa es el elemento diferenciador que posibilita atraer y retener a las personas necesarias para el óptimo cumplimiento de los fines de la empresa. El grado de competitividad externa depende de los objetivos de la empresa y de su contexto: Estrategia de la empresa, política retributiva de empresas de la competencia, política estratégica de RRHH, sistema de compensación y motivación.

- **Objetivos de las nuevas tendencias.** Favorecer la consecución de objetivos y metas de la empresa, crear cultura empresarial, garantizar la cobertura de todos los puestos, motivar el desempeño de cada persona en su puesto de trabajo, establecer un sistema salarial justo, apoyar la estrategia de la empresa.

Según Wayne, (2010, p. 342, 344). Sustenta que:

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor. Su administración está a cargo del departamento de recursos humanos y su fin es garantizar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin compensación adecuada es probable que los colaboradores abandonen la organización con las dificultades que esto le representa (...) Encontrar el equilibrio entre la satisfacción de la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa constituye un reto para el departamento de recursos humanos. Una política adecuada de compensación no implica

incrementos indiscriminados en los niveles de ingresos económicos del personal. La administración de las compensaciones debe lograr ciertos objetivos:

- **Adquisición de personal calificado.** Las compensaciones deben ser suficientemente altas para atraer solicitantes. Debido al hecho de que las compañías compiten en el mercado laboral, los niveles de compensación deben corresponder a las condiciones de oferta y demanda de éste.

- **Retener a los empleados actuales.** Cuando los niveles de compensación no son competitivos, la tasa de rotación aumenta. Para prevenir este fenómeno, el nivel de compensación debe ser competitivo.

- **Garantizar la igualdad.** La administración de sueldos y salarios postula como un objetivo esencial lograr la igualdad interna, así como la externa. La igualdad interna requiere que el pago guarde relación con el valor relativo de los puestos, expresado en la fórmula “igual retribución a igual función”.

- **Alentar el desempeño adecuado.** El pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, para que el desempeño continúe siendo adecuado en el futuro. El buen desempeño, la experiencia, la lealtad, las nuevas responsabilidades, pueden alentarse y reforzarse mediante una política adecuada de compensaciones.

- **Controlar los costos.** Un programa racional de compensaciones contribuye a que la organización obtenga y retenga su fuerza laboral a costos adecuados. Sin una estructura sistemática de sueldos y salarios, la organización puede encontrarse compensando a niveles excesivos o insuficientes los esfuerzos de sus miembros.

- **Cumplir con las disposiciones legales.** Al igual que en otros aspectos de la administración de personal, la administración de sueldos y salarios se inscribe en un marco jurídico específico.

- **Mejorar la eficiencia administrativa.** Al procurar cumplir los otros objetivos de un programa efectivo de compensaciones, los especialistas en la administración de sueldos y salarios se esfuerzan por diseñar un programa que se puede administrar con eficiencia.

C. Seguridad

Según Dessler & Valera, (2011, p. 412). Ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo. Tanto empleadores como trabajadores tienen responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales.

Seguridad se relaciona con el hecho de proteger a los empleados contra las lesiones causadas por accidentes relacionados con el trabajo, como evitar accidentes. Dentro de la amplia definición de seguridad se incluyen factores relacionados con los efectos de las lesiones provocadas por tensión continua y de la violencia en el lugar de trabajo y en la familia. La salud se refiere al hecho de que los empleados se mantengan libres de enfermedades físicas y emocionales. (Werter & Keith, 2008, p. 340).

Las implicaciones de la administración de los programas del seguro social para los departamentos de recursos humanos son múltiples. Una primera obligación del departamento consiste en explicar cómo funciona el sistema a todos los afiliados. En algunas ocasiones, el afiliado sólo posee una idea vaga sobre las características del sistema y cómo opera. En otras, puede albergar expectativas y suposiciones que no son ciertas. En todos los casos, la confusión y la incertidumbre sobre el seguro social pueden conducir a problemas de

moral, cuando no se administra adecuadamente la información y administración de riesgo del personal. (Wayne,2010, p. 415).

- **Responsabilidades y derechos de empleadores y trabajadores**

Según Wayne, (2010, p. 417). Tanto empleadores como trabajadores tienen responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales. Los trabajadores también tienen derechos y responsabilidades, no pueden citarlos por no cumplir con sus obligaciones. Son responsables, por ejemplo, de cumplir con todos los estándares de la ASSO aplicables, de seguir todas las reglas y regulaciones sobre seguridad y salud del empleador, y de informar de inmediato las condiciones peligrosas al supervisor. Los trabajadores tienen el derecho a demandar seguridad y salud en el centro de trabajo sin temor a represalias. Los empleadores tienen prohibido castigar o discriminar a los trabajadores que se quejan ante la ASSO por riesgos en la seguridad y la salud en el puesto de trabajo.

- **La inspección.** Los inspectores buscan transgresiones de cualquier tipo; aunque algunas áreas problemáticas potenciales, como andamios y protección contra caídas, parecen atraer más de su atención.

- **Las sanciones.** Los inspectores y sus superiores no sólo buscan riesgos específicos, sino también evidencia de un enfoque sobre seguridad global, Aunque algunos empleadores comprensiblemente ven las inspecciones con cierto recelo.

La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados. La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que

apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato,2007, p. 337).

- **Cómo evitar los accidentes**

Según Chiavenato, (2007, p. 338). Sustenta que:

Lo que debe recordarse acerca de la prevención de accidentes es que no siempre son los trabajadores quienes los causan: “Aunque es claro que el comportamiento individual influye en los accidentes. En la práctica, las causas de los accidentes tienden a ser multifacéticas, de modo que el gerente debe seguir un enfoque multifactorial para evitarlos.

- **Reducción de condiciones inseguras.** La reducción de las condiciones inseguras es una primera línea de defensa en la seguridad del empleador. Los empleadores contratan a ingenieros de seguridad para “someter a ingeniería” las condiciones potencialmente riesgosas, por ejemplo, al colocar vallas de seguridad alrededor de máquinas móviles.

- **Uso de identificadores para reducir actos inseguros.** Los accidentes son similares a otros tipos de desempeño deficiente, y los psicólogos han tenido éxito al distinguir a los individuos que pudieran ser proclives a los accidentes para algunos puestos de trabajo específicos. La técnica básica consiste en identificar el rasgo humano (como la habilidad visual) que pudiera relacionarse con los accidentes en el puesto específico.

- **Brindar capacitación en seguridad.** La capacitación en seguridad también llega a reducir los accidentes. Tal capacitación es especialmente adecuada con los trabajadores nuevos. Es importante instruirlos en prácticas y procedimientos seguros, advertirles sobre los riesgos potenciales y trabajar para desarrollar su predisposición hacia la seguridad.

La seguridad busca minimizar los accidentes laborales. Podemos definir accidente laboral como aquel que se deriva del trabajo y que provoca, directa o indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal, de la capacidad para trabajar. La palabra accidente significa acto imprevisto o, en la mayoría de los casos, perfectamente evitable. La relación de accidentes laborales señalados por la ley también incluye los accidentes sufridos durante el trayecto al trabajo; es decir, los que ocurren cuando el empleado transita de su casa a la organización y viceversa.

- **Administración de riesgos**

La administración de riesgos entraña identificar, analizar y administrar las condiciones que podrían provocar infortunios. Un riesgo es un hecho imprevisible, pero probable. Además, del sistema de protección contra incendios (aparatos portátiles, hidrantes y sistemas automáticos), la administración de riesgos requiere de un esquema de pólizas de seguro contra incendio e interrupción de ganancias, como medio complementario para asegurar el patrimonio y el funcionamiento de la empresa. (Chiavenato,2007, p. 349).

La administración de riesgo es un proceso de pasos múltiples, diseñado para estudiar y analizar una tarea o trabajo, y después dividir dicha tarea en aquellos pasos que permitan eliminar los riesgos asociados. El análisis de riesgos en el trabajo puede tener un efecto mayor sobre el desempeño de la seguridad. Da como resultado un procedimiento escrito y detallado para llevar a cabo de una manera segura muchas tareas dentro de una planta. Un programa exitoso de análisis de riesgos en el trabajo incluye varios componentes fundamentales: apoyo de la administración, capacitación del supervisor y de los empleados, un programa asentado por escrito y supervisión por parte de la administración. (Wayne,2010, p. 344).

1.1.2.2. Clima organizacional

Señala que las definiciones de clima organizacional pueden ubicarse en definiciones objetivas y subjetivas. Las primeras están enfocadas a las características de la organización como son tamaño, niveles de autoridad o complejidad organizacional. Por su parte, las definiciones subjetivas están basadas en las percepciones que los trabajadores tienen de la organización en aspectos tales como la estructura, el reconocimiento, las recompensas, entre otros. Esta última perspectiva considera al clima organizacional como una variable que de manera necesaria interviene entre las características objetivas de la organización y los comportamientos y resultados de los trabajadores. (Joannesson 1973; citado por Uribe ,2014, p .41)

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizado, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (García &Ibarra ,2012, p.5)

Según Palma, (2009, p,8). El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

Clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde

un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas,2016, p.25)

A. Comportamiento

En cuanto al estudio de las organizaciones. Cabe considerar que en ellas el comportamiento humano está regido por la vigencia de un tipo de contrato implícito, denominado contrato psicológico, el cual tiene íntima relación con la motivación y los incentivos utilizados por la organización para estimular a los empleados (por ejemplo ,premios económicos ,viajes ,etc.),y también con los factores que puede desmotivarlos(desempeñar un trabajo sin relación alguna con lo que el individuo estudio, tener malas relaciones con los compañeros de trabajo o el jefe, etcétera. (Franklin & krieger,2012, p.35).

Si quiere entender realmente el comportamiento de la gente en el trabajo, necesita enfocarse en la estructura social ¿Por qué? Como un contratado estudioso planteo “el hecho fundamental de la vida social es precisamente que es social que los seré humanos no viven en aislamiento sino en asociación con otros seres humanos “. (Robbins,1999, p.30).

Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para construir la percepción del clima .el clima organizacional también es un fenómeno circular en el que los resultados producidos vienen a confirmar las percepciones de los empleados .en otras palabras, si las características psicológicas personales de los trabajadores ,como las actitudes, las percepciones ,la personalidad, la resistencia a la presión ,los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad

que los rodea ,estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos por la organización. (Brunet, 1987, p.41)

• **Actitudes**

Robbins (1999, p.140), Las actitudes son enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables con respecto a los objetos, a la gente o a los eventos reflejan cómo se siente uno acerca de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo “, estoy expresando mi actitud acerca del trabajo.

Las actitudes, asociadas con la satisfacción laboral o el compromiso en el trabajo, son el resultado emocional de nuestras percepciones e influyen una predisposición a actuar de un modo determinado, por ello nos permiten predecir el comportamiento de las personas y, por tanto, las podemos promover o inhibir. (Bordas,2016, p.30).

• **Valores**

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional, ya que constituyen las bases para el entendimiento de las actitudes y motivaciones y porque influyen nuestras percepciones. Los individuos entran a una organización con nociones preconcebidas de lo que debe hacerse y lo que no debe hacerse claro, estas nociones no están libres de valor, al contrario, contienen interpretaciones de correcto e incorrecto, además, implican que ciertos comportamientos o resultados se prefieren sobre otros como resultado, los valores cubren la objetividad y la racionalidad. (Robbins,1999, p.133).

Los valores se deben considerar como:

- Un marco perceptivo relativamente permanente que conforma e influencia la naturaleza general de la conducta.

- Convicciones sobre el hecho de que un modo específico de comportamiento es personal o socialmente preferible a otro.
- A los valores se le considera de mayor alcance que una actitud, no se relacionan con objetivos o eventos especiales.
- Los valores se le considera como el código de ética de la organización patrones de comportamiento. Los valores deben customizarse (darle la personalidad de la propia organización). (Marchant,2005, pp.135,136).

• Personalidad

Cuando hablamos de personalidad, no queremos decir que una persona tiene carisma, o una actitud positiva hacia la vida, una cara sonriente o que parezca una finalista de la categoría, la más alegre y amigable en los concursos de señorita estados unidos, cuando los psicólogos hablan de personalidad ,se refieren a un concepto dinámico que describe el crecimiento y el desarrollo de todo sistema sociológico de una persona más que observar todas las partes que conforman a un individuo ,la personalidad busca algún todo agregado que es mayor que la suma de las partes ,la personalidad es la organización dinámica dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos a su ambiente ,para nuestro propósito ,usted debería pensar en la personalidad como la suma total de formas en las cuales un individuo reacciona e interactúa con otros más a menudo se describe en términos de tendencias medibles que la persona muestra. (Robbins,1999, p.50).

Medición de la personalidad, la razón más importante por la que los gerentes necesitan conocer la forma de medir la personalidad es que las investigaciones han descubierto que las pruebas de personalidad son útiles para tomar decisiones de contratación, así como para pronosticar quien es el mejor para ocupar cierto puesto de trabajo. El medio más

común para medir la personalidad son los cuestionarios de auto reporte, en los cuales los sujetos se auto evalúan en una serie de reactivos como: "me preocupo mucho por el futuro". aunque los cuestionarios de autor reporte funcionan bien si están contruidos de manera adecuada, una de sus debilidades es que quien los responden pueden mentir o tratar de impresionar al gerente, con la finalidad de dar buena impresión. Cuando los individuos saben que sus puntuaciones de personalidad se utilizaran para tomar decisiones de contratación, se evalúan como más escrupulosos y emocionalmente estables en casi media desviación estándar, que cuando responden la prueba únicamente para conocer más. Otro problema es la exactitud, es probable que un candidato adecuado haya estado de mal humor al responder el cuestionario, y esto ofrecería calificaciones menos precisas. (Robbins & Judge,2013, p.133)

B. Tamaño de la organización

Según Chiavenato, (2001, p.218,219) El tamaño organizacional de una empresa constituye un aspecto importante en la comprensión de su estructura y su comportamiento. El tamaño es la dimensión que incluye el número de empleados y el volumen de las instalaciones de una empresa. Las grandes empresas son, por definición, más complejas, formalizadas y más burocratizadas que las empresas pequeñas. El tamaño de una empresa produce algún impacto sobre los empleados, sobre la sociedad mayor donde está inmersa y sobre la propia organización empresarial: existe mayor tensión y el proceso de despersonalización puede conducir al descontento de los individuos.

Según Brunet,(1987, pp.55,56) Cuanto más importante es una organización ,más numerosos son los empleados dentro de los departamentos o de las unidades ,y más riesgo tienen el clima de estar caracterizado por la alineación ,la conformidad y la falta de compromiso .el tamaño de la organización tiene un efecto negativo sobre el proceso social en el interior de la organización y sobre las relaciones

interpersonales ,así cuanto más grande sea el tamaño de una organización, más alto será el control emocional ,más formales y convencionales los papeles y más estructuradas las tareas mediante leyes o definiciones que la rigen .las relaciones entre los empleados se vuelven rutinarias ,formalizadas y, muy frecuentemente ,reducidas al mismo a causa de la especialización de tareas. La disolución del poder engendrada por los numerosos niveles jerárquicos confiere un sentimiento de anonimato y aislamiento. Mencionemos también, que los individuos perciben de manera diferente le clima, según su posición en la escala jerárquica. En efecto, mientras más alto sea el puesto que ocupa un individuo, más percibe su organización:

- Menos autocrática
- Más centrada sobre sus empleados
- Más amigable
- Mas apta para renovarse

En efecto el individuo que tiene un alto rango dentro de la jerarquía organizacional es más susceptible de tener grandes responsabilidades, de ver su tarea menos estructurada y de considerar de ante mano las relaciones interpersonales como importantes a su nivel.

La organización más correcta de una empresa, está ligada íntimamente con su tamaño .no se puede organizar de la misma manera una empresa de tipo artesano, con 50 obreros como máximo, en la que el gerente conoce personalmente a cada uno de sus obreros e, incluso a sus familias, que una empresa de 500 obreros o más, en la que es imposible que el gerente pueda conocer a todos los obreros, y menos aún, dirigirlos directamente. La naturaleza nos enseña que el crecimiento no puede hacerse por simple aumento de tamaño, sino que este tiene que ir acompañado de profundos cambios estructurales y de funcionamiento para que sea viable. (Ruiz,2005, p.14).

• Falta de compromiso

Según Arias, (2001, citado por García & Ibarra 2012, pp.28,29). Sustentan que: proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

Según Bordas, (2016, p.33). Sustenta que:

Por último, como concepto relacionado con el clima laboral hablaremos del compromiso en el trabajo, un concepto al que desde los años noventa se da creciente importancia en el diagnóstico y gestión del clima laboral. Según una de las definiciones más empleadas, el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización y que tiene tres componentes:

- El compromiso afectivo o adhesión emocional hacia la empresa.
- El compromiso de continuación en la empresa.
- El compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido. Es importante conocer, de cara a la implantación de procesos de acogida a nuevos empleados dentro de la empresa, que el desarrollo del compromiso va aparejado a los procesos de socialización laboral iniciales, en que además del contrato laboral se debe intentar implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado y la misión y visión de una empresa. Existen además una serie de factores que se relacionan especialmente con el compromiso.
- la satisfacción con la tarea
- la pertenencia a un grupo altamente comprometido

- la eficiencia y adaptabilidad de la organización
- la participación en la toma de decisiones
- la conducta de los líderes.

Distintos estudios han relacionado históricamente la falta de compromiso con comportamientos de escape como son la rotación y el absentismo.

- **Relaciones inter personales**

La calidad en las relaciones interpersonales que tienen lugar en el ámbito de trabajo genera percepciones positivas orientadas a tareas y soluciones, o más bien negativas, con quejas y conflictos constantes, el mal clima generado por relaciones interpersonales difíciles o tensas, debe ser fruto de reflexión por parte de las personas que intervienen. El capítulo de esta obra dedicado a la inteligencia emocional incorpora diversas propuestas y soluciones a este tipo de relaciones. (Gan & Trigine, 2012, p.302)

Además de las relaciones entre grupos, también existen relaciones interpersonales, principalmente dentro de los grupos, lo que da origen a un sentimiento de pertenencia y de interés colectivo, que se expresa como la moral, el grado de interés y orgullo mostrado por los individuos en su grupo y en la organización como un todo. Estas relaciones pueden, por lo tanto, tener una considerable influencia, para bien o para mal, en el clima general de la organización. Es altamente dudoso el que una organización de investigación, en la que el elemento humano juega un papel mucho mayor que en la mayoría de las otras organizaciones, pueda probar ser efectiva largo plazo si no es capaz de satisfacer las necesidades humanas especiales de la gente que en ella se encuentra. (Arnon, 1972, p.218).

- **Especialización de tareas**

Conceptualmente existe una diferencia entre separar tareas y especializarlas, la separación trata de reservar de manera estable una tarea a un individuo específico. Por su parte, la especialización de tareas permite abrir el mercado de trabajo a una mano de obra menos calificada, si una tarea es insignificante en el sentido básico del término, se convierte en “accesible a todo el mundo”, de tal manera que no es necesario reservarla al operario de profesión o de oficio que ha seguido un aprendizaje. (Castillo,2010pp,25,26)

La especialización nos indica las tareas concretas asociadas a cada puesto de trabajo, así como los procesos y/o funciones en que estos se dividen. Podemos distinguir dos dimensiones, la especialización horizontal y la especialización vertical. La primera hace referencia al número de tareas distintas que componen cada puesto (amplitud), de manera que nos podemos encontrar ante la propia especialización (obrero)frente a la polivalencia (artesano).la especialización vertical indica la responsabilidad del trabajo (profundidad), ante la cual puede aparecer una situación de subordinación o una situación de autonomía. (Sanchis & Ribeiro,1999, p.155).

C. Comunicación

Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y satisfacción en el trabajo. Las personas entienden mejor sus puestos y se sienten más comprometidas con ellos. En ciertos casos, incluso cede de manera voluntaria algunos de sus privilegios de largo tiempo porque considera que se justifica un sacrificio, la respuesta positiva de estos empleados apoya una de las propuestas básicas del comportamiento organizacional: que la comunicación abierta suele ser mejor que la comunicación restringida. En efecto, si los empleados conocen los problemas que enfrenta una organización y se enteran de lo

que los administradores hacen al respecto, por lo general responden favorablemente.(Newstrom,2011,p.50).

La comunicación sirve a cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización el control, la motivación,la expresión emocional y la información.la comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de diversas maneras,las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenerse los empleados por ejemplo ,cuando se pide a los subordinados que comuniquen primero a su jefe inmediato cualquier irregularidad relacionada con el trabajo,con el propósito de seguir la descripción de su puesto o de cumplir con las políticas de la compañía,la comunicación funciona como una función de control,pero la comunicación informal también controla el comportamiento ,cuando los grupos de trabajo molestan o acosan a unos miembros que producen más que los demás y hacen que el resto del grupo se vea mal,informalmente se le comunican y controlan su comportamiento. (Robbins,1999, p.310).

Las organizaciones empresariales como sistema social ,se componen de individuos que están obligados a comunicarse .sin comunicación no habría empresas,pues sería imposible establecer un sistema de relaciones y dependencias entre sus miembros.es gracias a la comunicación y a su capacidad para establecer relaciones,varias personas ponen en común una serie de recursos para realizar una actividad empresarial y obtener una serie de beneficios económicos y sociales.es dentro de este sistema de compromisos,donde se firman y se delegan funciones,se planifican y evalúan estrategias,metas y objetivos,donde se da un esfuerzo conjunto y se le encuentra sentido a la pertenencia de una empresa. (Balmon,2015, p.55).

- **Comunicación eficaz**

La clave de todas las habilidades sociales consiste en ser un buen comunicador.lo rápidos cambios que están produciendo en la naturaleza

del trabajo y su entorno han incrementado aun mas la necesidad de la comunicaci3n eficaz. actualmente ,el mundo empresarial y sus relaciones son muy complejas y demanda,hoy mas quenunca,el saber trabajar en equipo , la realidad exige que para que pueda circular la informacion,tomar decisiones,fijar prioridades y garantizar la calidad ,nos comuniquemos y ,ademas,lo hagamos con eficacia,salvando distancias y fronteras,la comunicaci3n eficaz debe ser directa,concreta y rica en informacion.debe ser lo mas objetiva posible y producirse en el momento oportuno.(Londo3o,2005,p.72).

Una politica de comunicaci3n eficaz es vital para la organizaci3n.es un elemento clave para alcanzar los objetivos y para tener 3xito en otras dimensiones de la empresa importantes:imagen de la empresa,campa3as mediaticas ,reconocimiento social,liderazgo interno ,calidad, competitividad etc. (Balmon,2015, p.56).

- **Comunicaci3n abierta**

En las organizaciones de alto desempe3o ,la informacion necesaria para tomar decisiones bien fundidas esta a disposicion de las personas y se comunica abiertamente.Compartir la informacion y facilitar la comunicaci3n abierta genera confianza y anima a las personas a ctuar como propietarias de la organizaci3n,informacion es poder.Cuando mas facil sea el acceso a la informacion las personas se sentiran como mas poder y mas capaces de tomar decisiones solidas,alientadas con las metas y losvalores de la organizaci3n.La comunicaci3n abierta es el alma de la organizaci3n. Estimular el dialogo reduce el peligro de la territorialidad y manttiene a la organizaci3n sana,agil ,flexible y fluida. (Blanchard,2007, P.13).

La comunicaci3n abierta entre los directores y sus equipos tambien ayuda a mejorar los lazos de comunicaci3n entre los propios miembros .por otro lado ,una comunicaci3n pobre a3adiria preocupaciones y podria ser la causa de que temas triviales se desorvitaran .los rumores creceran en

cualquier organización grande sin una comunicación abierta.(Humphrey, 1989, p.143).

- **Comunicación restringida**

Los estilos de comunicación institucionales que promueven sanciones disciplinarias y otros modos de control social que dificultan conocer la arbitrariedad y parcialidad de las normas, estilos que bloquean la participación igualitaria de los actores sociales. Este es el caso de la comunicación restringida, entendida por Bernstein, como un estilo de intercambio que no explicita un fundamento racional de las reglas institucionales y no especifica al sujeto hablante como responsable por las mismas. Son voces del estilo de uno debe comportarse así o así se hace o así es. Esta comunicación restringida se opone a la comunicación elaborada que individualiza al sujeto responsable de la emisión de la norma y que establece criterios racionales sobre los cuales se basa .(Blanchard, 2007, p.166).

La respuesta positiva de los empleados que gozan de una buena comunicación viene a corroborar uno de los postulados básicos del comportamiento organizacional, la comunicación abierta suele ser mejor que la comunicación restringida. En efecto, si los empleados conocen los problemas que afrontan una organización y se les comunica que los gerentes están tratando de hacer, casi siempre su respuesta será favorable. (Sanz & Gracia, 2008, p.210).

1.1.3.3. Marco conceptual.

Cooperación:

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Conflictos:

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Capacitación:

La capacitación ayuda al colaborador a adquirir nuevos conocimientos, habilidades que se pondrán en práctica para el mejoramiento de sus funciones. del mismo modo ayuda al crecimiento individual y grupal.

Dirección:

El proceso de dirección solo va a funcionar correctamente si se ejecuta o se lleva a cabo correctamente los siguientes elementos los cuales son los siguientes: supervisión, comunicación, liderazgo, la toma de decisiones y la motivación.

Estándares:

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Identidad:

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Motivación laboral:

La superación de la persona en todas las áreas importantes de la vida: salud física y mental, desarrollo espiritual, carrera y formación profesional, riqueza y relaciones interpersonales, en el entorno laboral

estar bien en el medio donde desarrollo mis labores que exista un buen clima laboral.

Proceso administrativo:

Vendría a ser las fases consecutivas de las diversas actividades que se realiza en cada fase, estas fases son: planeación, organización, ejecución y control, las cuales tienen una relación recíproca que no se puede llevar a cabo por separado sino en conjunto, en conclusión, son fases que dependen de una a la otra.

Jerarquización:

Son los niveles de rango establecidos en una empresa los cuales limitan funciones y responsabilidades de acuerdo al puesto y área de trabajo. el organigrama en la empresa ayuda a tener una mejor visión de los diferentes niveles de puestos.

Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo consiste en trabajar unidamente, con total responsabilidad, colaborando en todo momento con sus demás compañeros. esto refleja una buena actitud que puede ser imitada por otros.

Estructura:

Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Recursos humanos (RR. HH.):

Se le denomina así , al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación

Justificación teórica

Proporciono a los miembros de la organización información acerca de la Gestión Administrativa y Clima Organizacional, dándoles a conocer de manera detallada acerca de los elementos del proceso administrativo y la importancia de lograr mayor eficiencia en el trabajo, ser productivos.

Justificación practica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado nos permitió a los involucrados en el estudio, conocer con mayor profundidad la realidad de la Gestión Administrativa y Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial del distrito de Barranca.

Justificación metodológica

La investigación se realizó con la rigurosidad científica la cual permitirá obtener resultados con validez óptima, todo ello apoyado en el método de investigación hipotético deductivo, el diseño correlacional, no experimental-transversal simple, el cual permitirá dar a conocer con mayor profundidad la realidad de la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial del distrito de Barranca.

Tengo la firme convicción que la investigación pondrá en manifiesto y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan de la problemática aquí especificada.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Realidad problemática

El sistema de transporte en general, y del transporte interprovincial en particular, son sistemas complejos y el diagnostico también es

complejo, hay un tema central y recurrente que se trata mucho en la opinión pública y es el tema de la informalidad en el transporte interprovincial, Luis Ramírez, presidente del Comité de Transporte Interprovincial de la fundación Transitemos, explico que este problema tiene su raíz en la desregulación del sector que se implementó en los años 90 con la idea de fomentar una mayor competencia en este mercado y un desarrollo más eficiente; de acuerdo con el (CNTT), más del 50% del transporte interprovincial de pasajeros y más del 80% de transporte de carga en el país operan informalmente. Es decir, si tomamos en cuenta que existen cerca de 8,500 ómnibus interprovinciales (no urbanos) y más de 100,000 camiones de carga pesada circulando por las carreteras, tenemos que cercar de un 77% del transporte interprovincial no cumple con las exigencias que regulan sus operaciones.

Según el Gerente General de la Confederación de Transportistas Terrestres del Perú, COTRAP ,reconoció que el 60% de las empresas de transportes no piden DNI o partida de nacimiento el cual ayuda a la trata de personas; en tanto a la infraestructuras propias de cada empresa es escasa por el alto costo de inversión que demanda ocasionando que estas empresas de conglomeren en los terminales como Yerbateros y Fiori en la capital y a la vez se evidencia que las flotas no son renovadas a un determinado tiempo y no llevan un correcto y oportuno mantenimiento ocasionando accidentes o buses averiados en la carretera, algunos ejemplos de manejo informal es cuando los choferes no descansan el tiempo adecuado, cuando los trabajadores no están en planilla, cuando se les ofrece un sueldo menor del mercado.

En la actualidad las empresas de transporte inter provincial, en la provincia de Barranca , se dedican a ofrecer los servicio, a los usuario con destino a Huacho, Chancay, Lima y viceversa, las empresas como muchas en el mercado de transporte presentan mucha informalidad entre sus empleados tanto en las horas que tiene que conducir y descansar por

ley, otro que se puede apreciar es el tema de la infra estructura inadecuada ,al personal le falta identificarse con la empresa ,gracias a la falta de comunicación dentro de ella, el tema de planilla que todos no se encuentran debidamente registrados y no gozan de los beneficios establecidos por ley, no piden DNI como forma de seguridad y no brindan un ambiente adecuado tanto para sus empleados y usuarios.

1.3.2. Planteamiento del problema

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de Barranca -2018?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptuación de las variables

A. Gestión administrativa

La gestión administrativa se enfoca en la administración adecuada de los recursos humanos, en la planificación estratégica de recursos humanos y ofrecer un ambiente seguro, es necesaria para que las empresas anticipen y sean capaces de prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la empresa y hacia fuera. (Galicía,2010, p. 11).

B. Clima organizacional

El clima dentro de una organización también puede descompensarse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modelos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, procesos organizacionales, etc.

Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que presenta, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión. (Brunet,1987, pp.12,13).

1.4.2. Operacionalización de las variables

TABLA N°01

Operacionalización de las variables Gestión Administrativa y Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación de recursos humanos	Planeación estratégica de los R.H	1,2
		Análisis de puestos	3,4
		Estructura organizacional	5,6
	Administración de recursos humanos	Contrato de trabajo	7,8
		Extinción del contrato de trabajo	9,10
		Administración de sueldos y salarios	11,12
	Seguridad	Responsabilidades y derechos de los	13,14
		Como evitar accidentes	15,16
		Administración de riesgos	17,18
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Comportamiento	Actitudes	19,20
		Valores	21,22
		Personalidad	23,24
	Tamaño de la organización	Falta de compromiso	25,26
		Relaciones interpersonales	27,28
		Especialización de tareas	29,30
	Comunicación	Comunicación eficaz	31.,32
		Comunicación abierta	33,34
		Comunicación restringida	35,36

Fuente: (elaboración propia)

1.4.3. Delimitaciones de la investigación

- **Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca.

- **Delimitación social**

Las unidades de análisis que se consideró en este trabajo en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca, fueron los trabajadores.

- **Delimitación temporal**

La investigación se realizó durante el período comprendido entre los meses de marzo a agosto del 2018.

- **Delimitación conceptual**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta la base teórica referida al tema Gestión Administrativa y Clima Organizacional.

1.5. Hipótesis.

Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

1.6.2. Objetivos específicos

1.6.2.1. Saber el nivel de aplicación de Gestión Administrativa en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

1.6.2.2. Describir el nivel de aplicación del Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

1.6.2.3. Identificar las dimensiones predominantes que inciden en la Gestión Administrativa en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

1.6.2.4. Conocer cuáles son las dimensiones predominantes de Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.

CAPITULO II:

METODOLOGIA

2. Metodología.

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, porque parte de un marco teórico y permanece en él, con la finalidad de incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

2.1.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel Correlacional, porque se va medir el grado de relación de las variables: Gestión Administrativa y Clima Organizacional en las empresas de transporte interprovincial en la provincia de Barranca 2018.

2.2. Método y Diseño de investigación

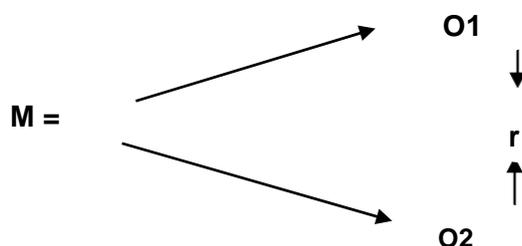
2.2.1. Método de investigación

En la investigación el método que se aplicó fue hipotético deductivo, porque se dio la observación del fenómeno a estudiar, en la cual se creó una hipótesis para explicar dicho fenómeno.

2.2.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, dado que no manipularemos las variables, observaremos el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos. Transversal simple, porque obtendremos la información en un tiempo único y utilizaremos una sola muestra

Donde:



M = Muestra

O1 = observación de la V.1. : (Gestión Administrativa)

O2= observación de V.2. : (Clima Organizacional)

r = correlación entre dichas V.1. y V.2.

2.3. Población – Muestra

2.3.1 Población

En la investigación se utilizó el método probabilístico estratificado donde se adjuntó las empresas del mismo rubro de transporte interprovincial en el distrito de Barranca 2018, entonces se seleccionó por áreas, donde se arrojó una población de 123 trabajadores.

2.3.2 Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple. Para obtener el tamaño de la muestra, aplicamos la siguiente formula de Cochran's:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times \left(\frac{N-1}{N} \right) + Z_\alpha^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- n : Es el tamaño de la muestra.
- Z² : Es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).
- N : Es el tamaño de la población seleccionada: Población muestral 123 unidades de análisis.
- p=q : Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%.
- d² : Es el error muestral (0.05)²

$$n = \frac{123 \times (1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (123 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5} = 93$$

Donde:

El resultado de la fórmula probabilística para muestras finitas arroja que son 93 trabajadores de las empresas de transporte interprovincial del distrito de Barranca.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las Técnicas e instrumentos que se utilizó para la obtención de los datos son los siguientes:

2.4.1. Técnica: Encuesta.

Es una herramienta que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan el trabajo de investigación, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos. La encuesta se aplicó fundamentalmente a los trabajadores de las empresas de transporte interprovinciales de la provincia de Barranca.

2.4.2. Instrumento: Cuestionario.

Es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas respecto a los indicadores de las dimensiones a medir. Este instrumento permitió valorar los conceptos y su relación de la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional con la finalidad del logro de los objetivos de las empresas de transporte interprovincial de Barranca.

2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

2.5.1. Validez del instrumento

Córdova (2013) sostiene que un instrumento es válido cuando este mide realmente la variable que pretende medir (p.100).

Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), solicite la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Posgrado de las universidades de Lima. Los

cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

Una vez concluido el proceso de evaluación los expertos emitieron un juicio de valor, considerando que existe relación entre los criterios establecidos, los objetivos planteados en el estudio y los ítems constitutivos del instrumento recopilación de la información. Emitiendo los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 02

Validación de la encuesta según el juicio de expertos

Expertos	(%)
Mag. José, Vergaray Huamán	96%
Lic. Francisco, Cristóbal Gaitán	97%
Promedio	97%

Fuente: Instrumento de opinión de expertos

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez del instrumento, se obtuvo un valor de 97.00 %, por lo que puedo deducir que el instrumento puede ser aplicado, tiene una muy buena validez, eso nos quiere decir que este instrumento permitirá tener información confiable, veraz y permite que mi cuestionario recolecte información con mayor nivel de certeza. El cual pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla.

Tabla 03

Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
100%	Muy bueno
75%	Bueno
50%	Regular
25%	Deficiente

Fuente: Instrumento de opinión de expertos

2.5.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Córdova (2013), manifiesta que la confiabilidad es la capacidad que tiene el instrumento para hacer mediciones reales de una variable en diferentes momentos realmente cercanos. (p.103).

La confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala y para determinar su valor. Sus valores oscilan entre 0 y 1. (Córdova 2013, p.108).

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 04

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Tabla 05

Estadísticos de fiabilidad-instrumento Gestión Administrativa Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,889	,880	17

Fuente: elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,889, lo cual nos permite decir que el instrumento de gestión administrativa de 17 ítems tiene

confiabilidad muy alta, eso nos quiere decir que el instrumento es confiable para recolectar información con mayor nivel de certeza.

Tabla 06.

Estadísticas de fiabilidad - Instrumento Clima Organizacional
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,816	,793	18

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,816, lo cual nos permite decir que el instrumento clima organizacional de 18 ítems tiene una confiabilidad alta, eso nos quiere decir que el instrumento es confiable para recolectar información con mayor nivel de certeza.

2.6. Procesamiento y análisis de la información

La información que se obtuvo a través de las encuestas y el cuestionario, se analizará a la luz de la estadística para organizar las diferentes matrices de la información. Y de ese modo obtener el mejor resultado.

Así mismo la información analizada y organizada se presentará a través de cuadros y figuras estadísticas de tal manera que fluya la lectura de cada uno de ellos, en base a la interpretación de dichos datos.

Se trabajó con el Programa SPSS versión 22, por el cual obtendremos los siguientes datos:

- Estadística descriptiva
- Prueba de hipótesis
- Coeficiente Correlacional de Pearson

recopilación de la información. Emitiendo los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

CAPITULO III: RESULTADOS

3. Resultados.

3.1. Análisis de datos.

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas, figuras y gráficos (barras), a través de los cuales se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis pertinente.

3.1.1. Estadísticos descriptivos.

En las siguientes tablas se aprecia los resultados descriptivos de las variables Gestión Administrativa y Clima Organizacional.

a. Dimensión: Planificación de Recursos Humanos

TABLA N°07

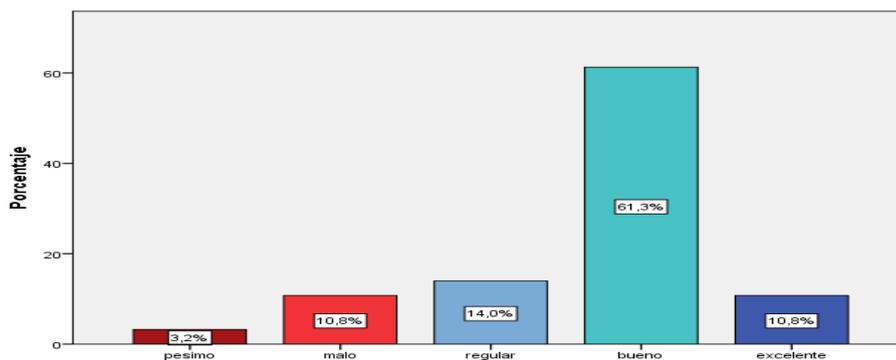
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Planificación de Recursos Humanos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	3	3,2
malo	10	10,8
regular	13	14,0
bueno	57	61,3
excelente	10	10,8
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Planificación de Recursos Humanos.

FIGURA N°01

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Planificación de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Planificación de Recursos Humanos.

Interpretación:

En la tabla N°07 y figura N°01, se observa que 57 colaboradores que representan 61,3% del total, opinan que el nivel de planificación de recursos humanos es bueno, 13 colaboradores que representan 14,0 % del total, opinan que es regular, 10 colaboradores que representan 10,8% del total, opinan que es excelente, 10 colaboradores que representan 10,8% del total, opinan que es malo y 3 colaboradores que representan 3,2% del total, opinan que es pésimo, entonces se puede deducir que de cada 1 que dice que es malo la planificación de los recursos humanos 6 aproximadamente dicen que es bueno. Siendo el nivel predominante bueno.

b. Dimensión: Administración de Recursos Humanos

TABLA N°08

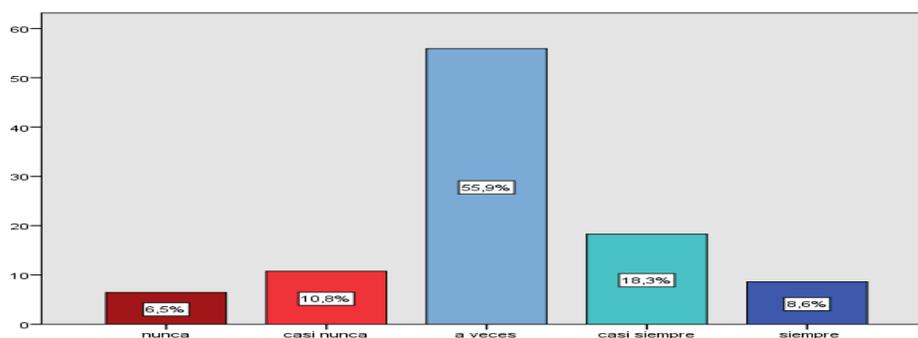
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Administración de Recursos Humanos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	6	6,5
malo	10	10,8
regular	52	55,9
bueno	17	18,3
excelente	8	8,6
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Administración de Recursos Humanos.

FIGURA N°02

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Administración de Recursos Humanos



Fuente Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Administración de Recursos Humanos.

Interpretación:

En la tabla N°08 y figura N°02, se observa que 52 colaboradores que representan 55,9% del total, opinan que el nivel de administración de recursos humanos es regular, 17 colaboradores que representan 18,3% del total, opinan que es bueno, 10 colaboradores que representan 10,8% del total, opinan que es malo, 8 colaboradores que representan 8,6% del total, opinan que es excelente y 6 colaboradores que representan 6,5% del total, opinan que es pésimo. Siendo el nivel predominante regular.

c. Dimensión: Seguridad

TABLA N°09

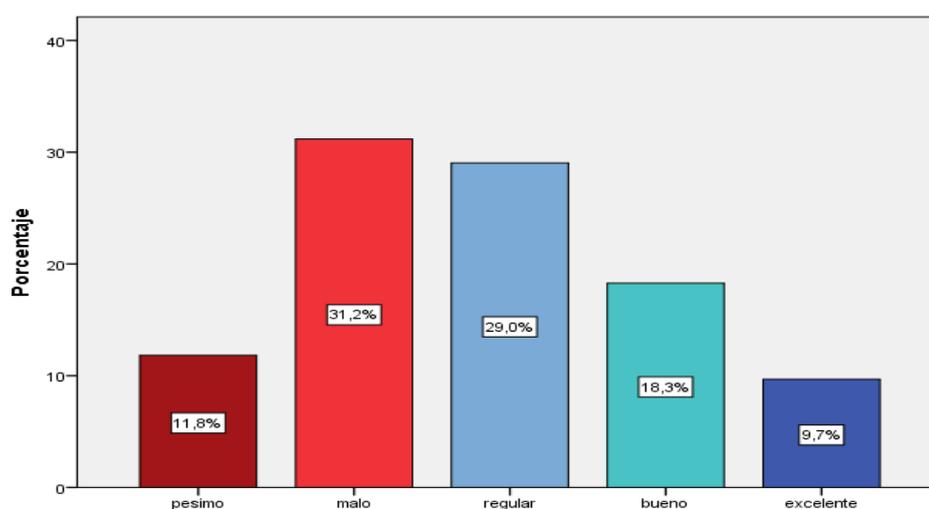
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	11	11,8
malo	29	31,2
regular	27	29,0
bueno	17	18,3
excelente	9	9,7
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Seguridad.

FIGURA N°03

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Seguridad.

Interpretación:

En la tabla N°09 y figura N°03, se observa que 29 colaboradores que representan 31,2% del total, opinan que el nivel de seguridad es malo, 27 colaboradores que representan 29,0 % del total, opinan que es regular, 17 colaboradores que representan 18,3% del total, opinan que es bueno, 11 colaboradores que representan 11,8% del total, opinan que es pésimo y 9 colaboradores que representan 9,7% del total opinan que es excelente. Siendo el nivel predominante malo.

d. variable: Gestión Administrativa

TABLA N°10

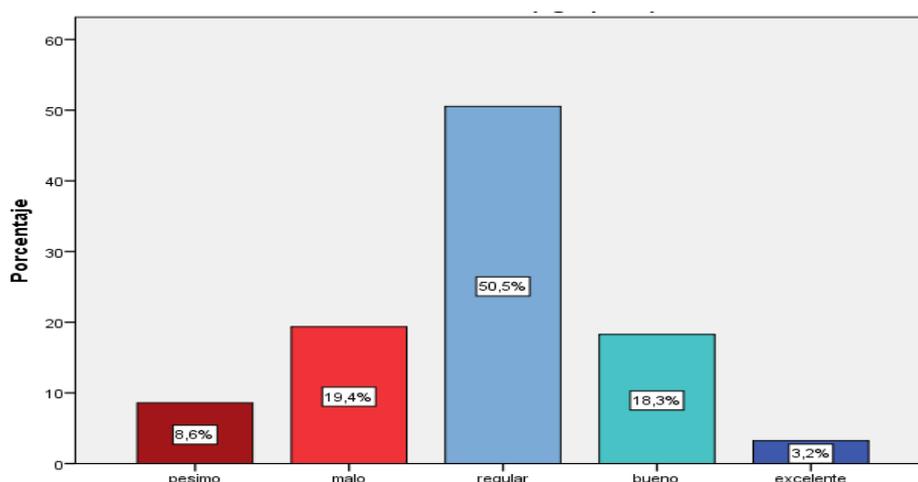
Frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Administrativa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	8	8,6
malo	18	19,4
regular	47	50,5
bueno	17	18,3
excelente	3	3,2
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Gestión Administrativa

FIGURA N°04

Frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Administrativa



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Gestión Administrativa

Interpretación:

En la tabla N°10 y figura N°04, se observa que 47 colaboradores representan 50,5% del total, opinan que el nivel de la variable gestión administrativa es regular, 18 colaboradores que representan 19,4% del total opinan, que es malo, 17 colaboradores que representan 18,3% del total opinan, que es bueno, ,8 colaboradores que representan 8.6% del total, opinan que es pésimo y 3 colaboradores que representa 3,2% del total, opinan que es excelente. Entonces se puede deducir que de cada 1 que dice que es excelente la gestión administrativa 6 aproximadamente dicen que es malo. Siendo el nivel predominante regular.

e. Dimensión: Comportamiento

TABLA N°11

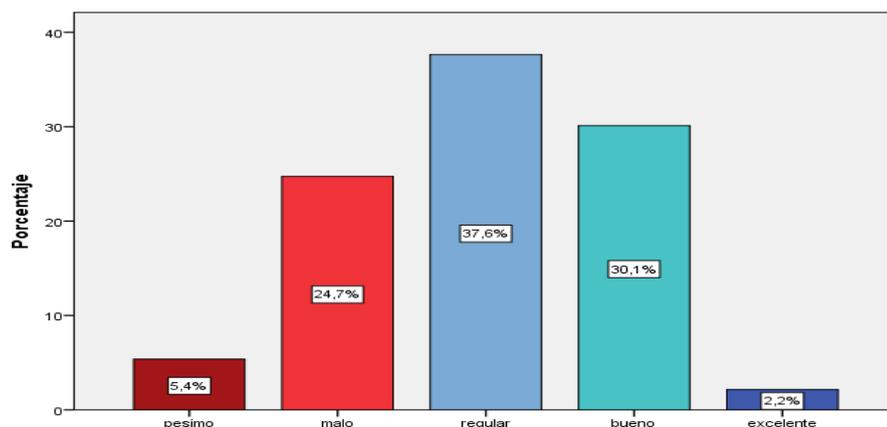
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Comportamiento

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	5	5,4
malo	23	24,7
regular	35	37,6
bueno	28	30,1
excelente	2	2,2
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comportamiento

GRAFICO N°05

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Comportamiento



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comportamiento.

Interpretación:

En la tabla N°11 y figura N°05, se observa que 35 colaboradores que representan 37,6% del total, opinan que el nivel de la dimensión comportamiento es regular, 28 colaboradores que representan 30,1% del total, opinan que es bueno, 23 colaboradores que representan 24,7% del total, opinan que es malo, 5 colaboradores que representan 5,4% del total, opinan que es pésimo y 2 colaboradores que representan 2,2% del total, opinan que es excelente. Entonces se puede deducir que de cada 1 que dice que es pésimo el comportamiento 6 aproximadamente dicen que es bueno. Siendo el nivel predominante regular.

f. Dimensión: Tamaño de la Organización

TABLA N°12

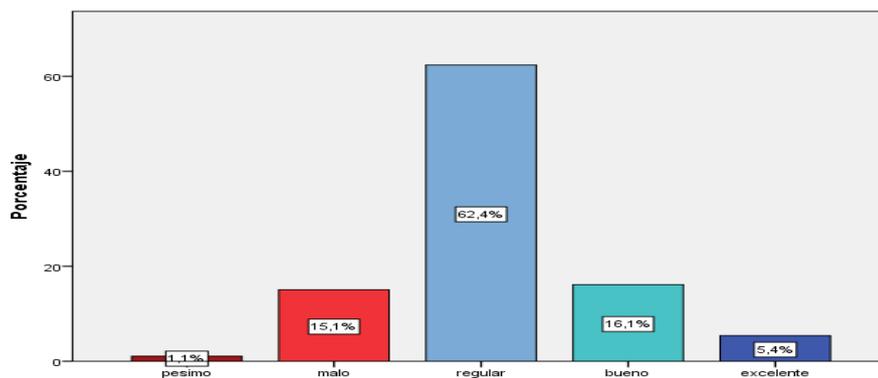
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tamaño de la Organización

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	1	1,1
malo	14	15,1
regular	58	62,4
bueno	15	16,1
excelente	5	5,4
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Tamaño de la Organización.

FIGURA N°06

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tamaño de la Organización



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión tamaño de la organización.

Interpretación:

En la tabla N°12 y figura N°06, se observa que 58 colaboradores que representan 62,4% del total, opinan que el nivel de la dimensión tamaño de la organización es regular, 15 colaboradores que representan 16,1% del total, opinan que es bueno, 14 colaboradores que representan 15,1 % del total, opinan que es malo, 5 colaboradores que representan 5,4 % del total, opinan que es excelente y 1 colaboradores dando un porcentaje de 1,1% del total, opinan que es pésimo. Entonces se puede deducir que de cada 1 que dice que es pésimo el tamaño de la organización 5 aproximadamente dicen que es excelente. Siendo el nivel predominante regular.

g. Dimensión: Comunicación

TABLA N°13

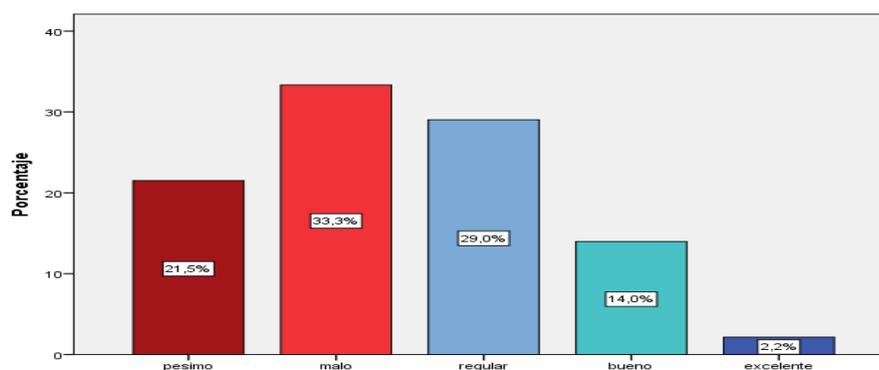
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Comunicación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	20	21,5
malo	31	33,3
regular	27	29,0
bueno	13	14,0
excelente	2	2,2
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comunicación.

FIGURA N°07

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Comunicación



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comunicación.

Interpretación:

En la tabla N°13 y figura N°07, se observa que 31 colaboradores que representan 33,3% del total, opinan que el nivel de la comunicación es malo, 27 colaboradores que representan 29,0 % del total, opinan que es regular, 20 colaboradores que representan 21,5% del total, opinan que es pésimo, 13 colaboradores que representan 14,0 % del total, opinan que es bueno y 2 colaboradores que representan 2,2% del total, opinan que es excelente. Entonces se puede deducir que de cada 1 que dice que es excelente la comunicación 10 aproximadamente dicen que es pésimo. Siendo el predominante malo.

h. variable: Clima Organizacional

TABLA N°14

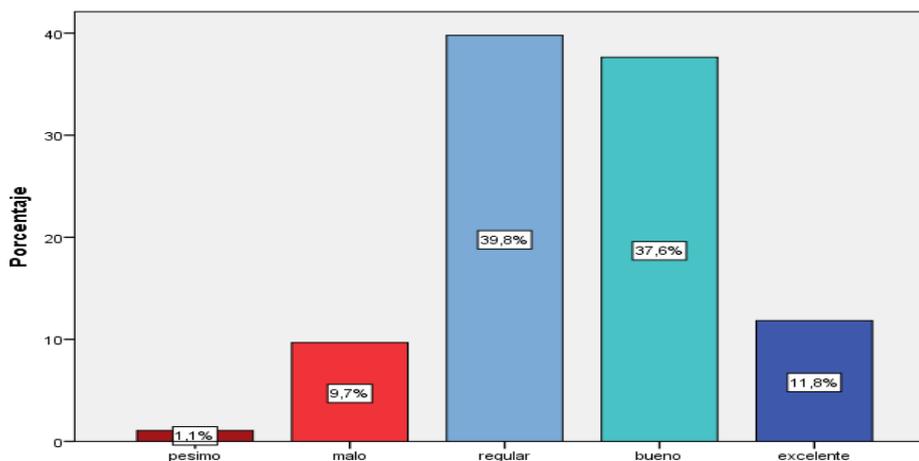
Frecuencias y porcentajes de la variable Clima Organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
pésimo	1	1,1
malo	9	9,7
regular	37	39,8
bueno	35	37,6
excelente	11	11,8
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima Organizacional

FIGURA N°08

Frecuencias y porcentajes de la variable Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima Organizacional .

Interpretación:

En la tabla N°14 y figura N°08, se observa que 37 colaboradores que representan 39,8% del total, opinan que el nivel de la variable clima organizacional es regular, 35 colaboradores que representan 37,6 % del total, opinan que es bueno, 11 colaboradores que representan 11,8% del total, opinan que es excelente, 9 colaboradores que representan 9,7% del total, opinan que es malo y 1 colaborador que representa 1,08% del total, opina que es pésimo. Siendo el nivel predominante regular.

3.1.2. Prueba de hipótesis

Como las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño es correlacional, para la constatación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS. 22.

Para Hernández, et al (2014, pag.305). Los coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el (0) como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. Se trata de estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales. El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

TABLA N° 15
Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza válido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

A. Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional de las empresas de transporte inter provincial -Barranca -2018.

H1: Existe relación directa y significativa entre la de las empresas de transporte inter provincial -Barranca -2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar Ho.

TABLA N° 16
Prueba de correlación de Spearman entre las variables gestión administrativa y clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de barranca 2018”

Correlaciones		Gestión administrativa	Clima organizacional
Gestión administrativa (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como el valor de probabilidad ($p = 0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,592$), concluyendo que existe correlación significativa positiva media y directamente proporcional lo que significa que las dos variables Gestión Administrativa y el Clima Organizacional se están aplicando con la misma intensidad en las empresas de transporte interprovincial de Barranca 2018.

CAPITULO IV:
ANALISIS Y DISCUSION

4. Análisis y discusión

De los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y la hipótesis de investigación, se establece:

De los resultados obtenidos se puede observar que el valor de probabilidad ($p= 0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha =0,05$), por lo que se puede deducir que existe relación entre las variables Gestión Administrativa y Clima Organizacional del mismo modo el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,592$), concluyendo que existe correlación significativa positiva media y directamente proporcional lo que significa que las dos variables Gestión Administrativa y el Clima Organizacional se están aplicando con la misma intensidad en las empresas interprovinciales de barranca -2018 . El resultado se contrasta con la investigación realizada por Rosas (2016), concluyendo que existe una correlación directa y significativa entre el planteamiento y la gestión empresarial. Así mismo concluye Venutolo (2009), que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos.

En cuanto al nivel de la Gestión Administrativa, el 18,3% de los colaboradores evidencian que la gestión administrativa es buena y solamente el 3,2% de los colaboradores evidencian que la Gestión Administrativa es excelente frente a un 78,5% que evidencia que la Gestión Administrativa es regular , malo, pésimo , en este sentido los resultados están de acuerdo con Tituaña (2015) que Concluye la incidencia directa de la estructura organizacional de UNIPRO C.A. en la gestión administrativa, al no existir una eficiente y formal estructura, los resultados administrativos y financieros no han sido los más alentadores comprometiendo el éxito de la organización en el año 2014. , argumento que respalda Galicia (2010), La gestión administrativa se enfoca en la administración adecuada de los recursos humanos, en la planificación estratégica de recursos humanos y ofrecer un ambiente seguro, es necesaria para que las empresas

anticipen y sean capaces de prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la empresa y hacia fuera.

De los resultados obtenidos para el 39,8% de los colaboradores el Clima Organizacional en la empresa es regular, para el 37,6% de los colaboradores el Clima Organizacional es bueno y para el 11,8% es excelente, frente al 10,8% que opinan que el Clima Organizacional es malo y pésimo en este sentido los resultados están de acuerdo con Zapana (2017) Concluye que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción de puno, argumento que respalda lo encontrado por, García & Ibarra (2012) el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizado, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

De los resultados obtenidos en cuanto a los factores predominantes en la Gestión Administrativa, la planificación de los recursos humanos el 72,1% de los colaboradores opinan que es óptimo, para la administración de recursos humanos el 26,9% de los colaboradores opinan que es óptimo, para la seguridad el 28% de colaboradores opinan que es óptimo. Siendo el factor predominante que contribuyen en la Gestión Administrativa, la planificaciones RH, los resultados están de acuerdo con Dessler & Valera (2011), la gestión administrativa se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, sueldos y salarios, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.

En cuanto a los factores predominantes del Clima Organizacional el comportamiento el 32,3% de los colaboradores opinan que es óptimo, para el tamaño de la organización el 21,5% de colaboradores opinan que es óptimo, para

la comunicación el 16,2% de colaboradores opinan que es óptimo .Siendo los factor predominante que contribuyen en el Clima Organizacional, el comportamiento, los resultados están de acuerdo con Brunet (1987), el clima dentro de una organización también puede descompensarse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modelos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, procesos organizacionales, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que presenta, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

CAPITULO V:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto a la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional se relacionan significativamente ($p = 0.000$). Del mismo modo se puede concluir que la correlación es positiva media directamente proporcional ($r_s = 0,592$), esto significa que las dos variables Gestión Administrativa y el Clima Organizacional se están aplicando con la misma intensidad en la empresa de transporte interprovincial Barranca - 2018.

Se concluye, que para la Gestión Administrativa solamente el (21,5%) de los colaboradores perciben que el nivel es óptimo, los cuales están de acuerdo con el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de la organización, cuentan con personas preparadas y calificadas en los puestos adecuados y en el momento adecuado, existe un ambiente laboral seguro, se relaciona con el hecho de proteger a los empleados contra las lesiones causadas por accidentes relacionado con el trabajo.

Se concluye, que para el Clima Organizacional solamente el (49,4%) de los colaboradores perciben que el nivel es óptimo, los cuales están conforme con los incentivos ofrecidos por la organización (por ejemplo, premios económicos, viajes, etc.). Los cuales los mantienen motivados gracias a la comunicación mejoran el desempeño en el trabajo, las personas entienden mejor sus puestos y se sienten más comprometidas con ello.

Se concluye, que el factor predominante de la Gestión Administrativa es: la planificación de los recursos humanos solamente el (72,1%) de los colaboradores perciben que el nivel es óptimo, los cuales están de acuerdo que se está gestionando de manera adecuada la planeación estratégica de los Recursos humanos se están dando capacitaciones, piden personas con experiencia y están de acuerdo en cómo se está gestionando el departamento en donde trabajan.

Se concluye, que el factor predominante del Clima Organizacional es: el comportamiento solamente el (32,3%) de los colaboradores perciben que el nivel es óptimo, los cuales están de acuerdo con el cumplimiento de los valores de la

empresa como la responsabilidad, puntualidad, tienen la mejor actitud en el trabajo, cumplen con las normas establecidas por la empresa y se muestran tal como es su personalidad se sienten integrados a la empresa.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa mejorar el gestionamiento de los procesos administrativos del potencial humano, del mismo modo hacer cumplir las políticas para ayudar a los colaboradores a mejorar en sus , valores, actitudes, compromiso y comunicación el cual permitirá mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, fomentar reuniones donde los trabajadores , jefes se relacionen para buscar el crecimiento dinámico de estos aspectos clave de las empresas, ya que estas acciones tienen que ver directamente con los colaboradores así permitirán el crecimiento de la empresa.

Se recomienda a los encargados de RH conocer perfectamente a los colaboradores, sus características, sus habilidades y sus necesidades profesionales y personales para poder ofrecerles opciones tendientes a mejorar y lograr una estabilidad, que fortalezca el rendimiento laboral, involucrar a los colaboradores con otras áreas para que compartan sus puntos de vista y aporten ideas para fortalecer la estrategia de gestión de RH, así su aplicación sea efectiva.

Se recomienda al gerente de la empresa seguir mejorando la imagen tanto al interior y al exterior, hacer cumplir las políticas de la empresa para que los colaboradores se identifiquen con ella, trabajar más en las relaciones de todos los colaboradores puede ser una estrategia efectiva para que trabajen como equipo en pos de un objetivo.

Se recomienda al gerente de la empresa seguir trabajando en la planificación de RH ayudara a identificar necesidades actuales y futuras de RH para que la organización alcance sus objetivos, trabajar en la seguridad de los colaboradores debe establecer capacitaciones de cómo evitar accidentes ,normas y tener condiciones óptimas para que los colaboradores puedan desarrollar su actividad laboral de la mejor forma posible y con la mayor seguridad , por ultimo

trabajar más en la administración de RH ya que es la mediación entre los colaboradores y los directivos de la organización por ese medio concilian entre ambos si existen diferentes puntos de vista ante determinadas situaciones como en el caso del contrato de trabajo y su finalización así podrán saber cómo proponer una solución con la que las partes este de acuerdo esto genera un ambiente de bienestar y tranquilidad dentro de la empresa y además permite que la plantilla se sienta respaldada y con mayor libertad de tomar decisiones

Se recomienda al gerente de la empresa crear un buen ambiente el cual contribuirá a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa , los colaboradores presentaran la mejor actitud en el trabajo aprenderán los valores y dejaran fluir la personalidad que identifica a cada uno ;hacer reuniones que permita mejorar las relaciones interpersonales también ayudara a unir a los colaboradores no tendrán problemas con la falta de compromiso ya que se verán comprometidos con su trabajo por ultimo mejorar la comunicación dentro de la empresa, darse un tiempo para poder escucharlos con esto lograras no solo obtener ideas para mejorar el desempeño en las distintas áreas, sino que podrás reconocer los problemas, las personas que restan valor a tu organización y todos aquellos elementos que frenan el buen funcionamiento de la empresa.

6. Agradecimiento

A mis padres y familiares que con sus consejos me incentivan a seguir avanzando en mi quehacer intelectual y laboral.

Agradezco a la Universidad San Pedro, por darme la oportunidad de ser parte de su comunidad y contribuir en mi crecimiento profesional. Aplicar las enseñanzas percibidas e impulsar el desarrollo y crecimiento en el campo profesional. Demostrando lema de nuestra Alma Mater que es “FORMAMOS MAS QUE PROFESIONALES”.

7. Referencias bibliográficas

Arango, J., & Ramos, N. (2014). Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del Distrito San Juan Bautista. AYACUCHO: Universidad nacional San Cristóbal de huamanga.

Aroca, J. (2016). La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transporte Guzmán S. A de la ciudad de Trujillo . TRUJILLO: Universidad nacional de Trujillo.

Arnon, I. (1972), organización y administración agrícola. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LCIPAQAIAAJ>

Alcalá, A.(2001), Un timón en la tormenta, como implantar con sencillez los recursos humanos en las empresas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=847978508X>

Brunet, L. (1987), El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencia, trillas México. Recuperado de <https://corganizacionall.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Bordas, M. (2016), gestión estratégica del clima laboral. Biblioteca universitaria virtual sanpedrobarranca. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecauspsp/detail.action?docID=11205476&p00=clima+laboral>

Belet, P. (2011). Gestión administrativa 1er Edición.

Blanchard, K. (2007), liderazgo al más alto nivel. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9580499551>

Balmon, M. (2015), comunicación efectiva y trabajo en equipo 0346. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8428397635>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8 Ed). Pearson educación.

CAL. (2017). Causas de extinción del contrato de trabajo. Recuperado el 20 de setiembre del 2017: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/causasex.pdf>

- Chiang, R. & Partido (2010), relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8484683052>
- Chiavenato, I. (2001). Administración, procesos administrativos, (3 Ed), Pearson educación.
- Castillo, J. (2010), ergonomía, fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9587380932>
- Castro, M. (2015). Gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transporte y comunicaciones de Huancavelica. HUANCAVELICA: Universidad nacional de Huancavelica.
- Ccanto, A., & Taípe, M. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección de transportes y comunicaciones de Huancavelica. HUANCAVELICA: Universidad nacional de Huancavelica.
- Dessler, G. y Valera, R. (2011). Administración de recursos humanos (5 Ed). Pearsoneducacion. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Franklin, E. & Krieger, M. (2012), comportamiento organizacional, recuperado de <file:///C:/Users/Home/Desktop/LIBROS%20DE%20ADMINISTRACION/C%20omportamiento%20organizacional%20%20Enrique%20B.%20Franklin%20Fincowsky%20y%20Mario%20Jos%C3%A9%20Krieger-FREELIBROS.ORG.pdf>
- Galicia, X. (2010). Planificación estratégica 1er Edición. Dessler y Valera. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/.../direccin-y-planificacin-estratgica-1ed-fernndez-64098211>
- Gestión. (2017), seguridad vial. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/transporte-peru-informalidad-sector-genera-tantas-muertes-como-caida-100-aviones-2163213>

- García, M. & Ibarra, L. (2012), diagnóstico del clima organizacional del departamentodeeducaciónde launiversidaddeGuanajuato. Recuperado de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
- Gan, F. & Trigine, J. (2012), clima laboral. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ2pwIC&pg=PA302&dq=relaciones+interpersonales+clima+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiMhdTzujWAhWGeCYKHcOIBnoQ6AEILDAB#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales%20clima%20laboral&f=false>
- García, M. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de sanchez carrion . TRUJILLO: Universidad nacional de trujillo.
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P (2010) Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México. México.
- Humphrey, W. (1989), dirección para la innovación, liderazgo de los profesionales técnicos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8487189202>
- Londoño, M. (2005), Habilidades de gestión para una comunicación eficaz, 2da edición. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=w2L2ijFDKukC&pg=PA72&dq=comunicacion+eficaz+en+la+organizacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiK5ay34evWAhWFJCYKHW2rBCgQ6AEINTAD#v=onepage&q=comunicacion%20eficaz%20en%20la%20organizacion&f=false>
- Marchant, L. (2005), actualizaciones para el desarrollo organizacional, recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=K4IttdXIIITUC&pg=PA135&dq=valores+libro+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjC1bWcjNPWAhXCgZAKHdGCD8Q6AEILzAC#v=onepage&q&f=false>
- Mejía, C., & Balkin (2008), gestión de recursos humanos 5ta edición. Recuperado de: [file:///C:/Users/Home/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIA0.171/Gestión%20de%20recursos%20humanos,%205ta%20Edición%20%20Luis%20R.%20GómezMejíaFREELIBROS.ORG.PDF](file:///C:/Users/Home/AppData/Local/Temp/Rar$DIA0.171/Gestión%20de%20recursos%20humanos,%205ta%20Edición%20%20Luis%20R.%20GómezMejíaFREELIBROS.ORG.PDF)

- Maristany, J. (1973). Administración de tareas y administración de remuneraciones. Recuperado de: <file:///C:/Users/Home/Downloads/Evaluacion-de-Tareas-JM-FREELIBROS.ORG.pdf>
- MTPE, (2017). Contrato de trabajo. Recuperado el 20 de Setiembre del 2017 de: <http://www2.trabajo.gob.pe/guia-de-tramites/modelos-y-formatos/>
- Palma, S. (2009), diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de lima metropolitana. Biblioteca universitaria virtual san pedro barranca. Recuperadode<http://site.ebrary.com/lib/bibliotecauspsp/reader.action?docID=10311118>
- Robbins, S. (1999), comportamiento organizacional, octava edición, recuperado de <file:///C:/Users/Home/Desktop/LIBROS%20DE%20ADMINISTRACION/Comportamiento%20organizacional,%208va%20Edición%20-%20Stephen%20P.%20Robbins.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013), comportamiento organizacional edición 15. recuperadode:<file:///C:/Users/Home/Desktop/LIBROS%20DE%20ADMINISTRACION/Comportamiento%20Organizacional%2015edi%20Robbins-FREELIBROS.ORG%20V2.pdf>
- Ruiz, G. (2005), organización de obras, monografías de la construcción. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8432912883>
- Rivera, B. (2015). Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas. ANDAHUAYLAS: Universidad nacional José María Arguedas Andahuaylas.
- Rosas, N. (2016). Planteamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector transporte de la región puno. puno: universidad andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Schmukler, B., & Di Marco, G. (1997), madres y democratización de la familia en la argentincontemporánea.recuperarde:<https://books.google.com.pe/books?isbn=9507861645>

- Sanchis, J., & Ribeiro, D. (1999), creación y dirección de pymes. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=c75EkND6JncC&pg=PA155&dq=ESPECIALIZACION+DE+TAREAS&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjxs6aJnu7WAhUFPCYKHfszAXoQ6AEIUjAI#v=onepage&q=ESPECIALIZACION%20DE%20TAREAS&f=false>
- Sanz, L., & Garcia, E. (2008), buenas prácticas en recursos humanos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473565258>
- Uribe, J. (2014), clima y ambiente organizacional, trabajo salud y factores psicossociales. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6074484546>
- Talledo, M. (2015). Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transporte. TRUJILLO: Universidad privada Antenor Orrego.
- Tituaña, E. (2015). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A. ECUADOR.
- Venutolo, E. (2009). Estudio del clima organizacional y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires. ARGENTINA: Universidad Politécnica de Valencia.
- Wayne, R. (2010). Administración de recursos humanos (11 Ed). Pearson educación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606411>
- Werther, W. & Keith, D. (2008). Administración de recursos humanos (5 Ed). Pearson educación. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Zapana, G. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes ,comunicaciones vivienda y construcción . PUNO: Universidad nacional del altiplano.

8. Anexos y apéndice



UNIVERSIDAD PRIVADA

“SAN PEDRO”

SEDE-BARRANCA

Facultad de Ciencias Contables Y Administrativas

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES

A. Presentación

Mi saludo cordial a usted, soy estudiante de administración de la universidad san pedro, el cual estoy realizando un estudio de investigación que tiene como objetivo, Identificar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de los trabajadores, en las empresas de transporte interprovincial.

B. Datos generales

1. Género: Femenino Masculino

2. edad:

C. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa las alternativas.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

ANEXO 01

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE BARRANCA

Ítem	Planificación de recursos humanos	1	2	3	4	5
1	En su empresa se programan capacitaciones.					
2	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.					
3	El puesto que desempeña, al contratarlo le piden tener experiencia como requisito					
4	Para el puesto a desempeñar les hicieron pruebas para ver que habilidades y capacidades brindan para la empresa					
5	Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas					
6	Existen manuales que detallen pasos secuenciales que se requieren para el ejercicio de cada uno de los cargos					
Ítem	Administración de recursos humanos	1	2	3	4	5
7	Firmar contrato para empezar a laborar					
8	Cuando alguien deja la empresa les pagan por su tiempo de servicio					
9	Cuando se acaba su contrato le hacen renovación					
10	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas					
11	Considera que su remuneración está por encima del sueldo básico, fuera de la empresa					
Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
12	En la organización las funciones están claramente definidas					
13	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo					
14	Considera su centro de trabajo, seguro en caso de sismos					
15	Su centro de trabajo cuenta con señalizaciones de seguridad					
16	Cambian la flota de vehículos viejos por nuevos al pasar el tiempo					
17	En su trabajo actual le exigen asumir riesgos					

ANEXO 02

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE BARRANCA**

Ítem	Comportamiento	1	2	3	4	5
18	Desarrolla su trabajo de manera oportuna					
19	Usted cumple con las normas establecidas por la empresa.					
20	Usted es responsable, puntual y honesto en su centro de trabajo.					
21	Sienten que lo presionan en el trabajo					
22	Se siente integrado a la empresa					
Ítem	Tamaño de la organización	1	2	3	4	5
23	Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual					
24	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo					
25	En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo					
26	Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza					
27	Recibe capacitaciones para especializarnos más en el área de trabajo					
28	Usted tiene bien definidas sus tareas					
Ítem	Comunicación	1	2	3	4	5
29	Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales					
30	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones					
31	Cuando se debe tomar una decisión importante para la empresa toman en cuenta las opiniones de los colaboradores					
32	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo					
33	Recibo “en forma oportuna “la información que requiero para mi trabajo					

ANEXO 03

Matriz de consistencia (Correlacional)

GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL BARRANCA, 2018

PROBLEMA	ABJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de barranca 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la correlación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. saber el nivel de aplicación de gestión administrativa en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018. 2. Describir el nivel de aplicación del clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018. 3. Identificar las dimensiones predominantes que inciden en la gestión administrativa en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018. 4. Conocer cuáles son las dimensiones predominantes de clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018. 	<p>Hipótesis general</p> <p>¿Existe relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Barranca-2018?</p>	<p>Variable x:</p> <p>Gestión administrativa.</p> <p>Variable Y:</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Población:</p> <p>123 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>93 trabajadores.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Deductivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo transversal.</p> <p>Estadístico de prueba:</p> <p>Coefficiente de Pearson.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable X:</p> <p>Cuestionario de encuesta tipo Likert de 17 ítems</p> <p>Para medir la variable Y:</p> <p>Cuestionario de encuesta tipo Likert de 16 ítems</p>

Fuente: elaboración propia

ANEXO 04

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DIMENS.	INDICADOR	ITEM	INDICE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación de recursos humanos	Planeación estratégica de los Rh	En su empresa se programan capacitaciones	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo	
		Análisis de puestos	El puesto que desempeña, al contratarlo le piden tener experiencia como requisito	
			Para el puesto a desempeñar les hicieron pruebas para ver que habilidades y capacidades brindan para la empresa	
		Estructura organizacional	Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas	
			Existen manuales que detallen pasos secuenciales que se requieren para el ejercicio de cada uno de los cargos	
	Administración de recursos humanos	Contrato de trabajo	Le ofrecen solo contrato verbalmente cuando va entrar a laborar	
			firmar contrato para empezar a laborar	
		Extinción del contrato de trabajo	Cuando alguien deja la empresa les pagan por su tiempo de servicio	
			Cuando se acaba su contrato le hacen renovación	
		Administración de sueldos y salarios	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas	
			Considera que su remuneración está por encima del sueldo básico, fuera de la empresa	
	Seguridad	Responsabilidades y derechos de los trabajadores	En la organización las funciones están claramente definidas	
			Los jefes reconocen y valoran mi trabajo	
		Como evitar accidentes	Considera su centro de trabajo, seguro en caso de sismos	
			Su centro de trabajo cuenta con señalizaciones de seguridad	
		Administración de riesgos	Cambian la flota de vehículos viejos por nuevos al pasar el tiempo	
			En su trabajo actual le exigen asumir riesgos	

ANEXO 05

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENS.	INDICADOR	ITEM	INDICE
CLIMA ORGANIZACIONAL	Comportamiento	Actitudes	Desarrolla su trabajo de manera eficiente y eficaz	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Usted cumple con las normas establecidas por la empresa	
		Valores	Usted presenta una apariencia pulcra en su centro de trabajo	
			Usted es responsable, puntual y honesto en su centro de trabajo	
		Personalidad	Te consideras la mejor persona para este trabajo	
			Se siente integrado a la empresa	
	Tamaño de la organización	Falta de compromiso	Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual	
			Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo	
		Relaciones interpersonales	En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo	
			Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza	
		Especialización de tareas	Recibe capacitaciones para especializarnos más en el área de trabajo	
			Usted tiene bien definidas sus tareas	
	Comunicación	Comunicación eficaz	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo	
			Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales	
		Comunicación abierta	Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones	
			Cuando se debe tomar una decisión importante para la empresa toman en cuenta las opiniones de los colaboradores	
		Comunicación restringida	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo	
			Recibo “en forma oportuna “la información que requiero para mi trabajo	

ANEXO 06

FORMULA ESTRATIFICADA PARA EXTRAER LA POBLACION

Cinco tours Barranca s. a	17
Movil tours Barranca	26
Turismo Barranca s. a	32
Turismo Paramonga	28
Transsol Barranca s.a.c	20
Total	123

Fuente: elaboración propia (trabajadores de las empresas)

Cinco tours Barranca S. A	
Atención al cliente	14
Despacho	1
Área de limpieza	2

Movie tours barranca	
Atención al cliente	21
Despacho	3
Área de limpieza	2

Turismo barranca S. A	
Atención al cliente	26
Despacho	2
Área de limpieza	4

Turismo paramonga	
Atención al cliente	23
Despacho	2
Área de limpieza	3

Transsol barranca	
Atención al cliente	18
Despacho	1
Área de limpieza	1

En la presente investigación se llevará a cabo el procedimiento de muestra, selección sistemática, con la intención de que cada elemento de la población debe tener idéntica probabilidad de ser escogida.

Se utilizará para poder identificar la sub población de cada estrato, la formula estratificada con la intención de generar una mejor precisión en la recopilación de datos que se encuestaran en las diferentes líneas de transporte interprovincial.

	$\frac{N}{N}$	X	$\frac{n}{N1}$	
CINCO TOURS BARRANCA S.A				
$\frac{93}{123} X \frac{2}{14}$		=10.58536585	=11	13
$\frac{93}{123} X \frac{2}{1}$		=0.756097561	=1	
$\frac{93}{123} X \frac{2}{2}$		=1.512195122	=1	
MOVIE TOURS BARRANCA				
$\frac{93}{123} X \frac{2}{21}$		=15.87804878	=16	19
$\frac{93}{123} X \frac{2}{3}$		=2.268292683	=2	
$\frac{93}{123} X \frac{2}{2}$		=1.512195122	=1	
TURISMO BARRANCA S. A				
$\frac{93}{123} X \frac{2}{26}$		=19.65853659	=20	24
$\frac{93}{123} X \frac{2}{2}$		=1.512195122	=1	
$\frac{93}{123} X \frac{2}{4}$		=3.024390244	=3	

SEGUNDO EXPERTO

PREGUNTAS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL	PROMEDIO POR ITEM
1	4	4	4	3	15	93.75
2	4	4	4	3	15	93.75
3	4	4	4	4	16	100
4	3	4	4	4	15	93.75
5	4	4	4	4	16	100
6	3	4	4	4	15	93.75
7	4	3	4	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	3	4	4	4	15	93.75
10	3	4	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	3	4	4	15	93.75
13	4	3	4	4	15	93.75
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	3	4	4	4	15	93.75
					TOTAL	1537.5

PROMEDIO **96.09**

PROMEDIO VARIABLE **96.02**

ANEXO 08 VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

PRIMER EXPERTO

PREGUNTAS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL	PROMEDIO POR ITEM
1	4	4	4	4	16	100
2	4	4	4	4	16	100
3	4	4	4	4	16	100
4	3	4	4	3	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	4	3	15	93.75
8	4	4	3	4	15	93.75
9	4	4	3	4	15	93.75
10	4	4	4	4	16	100
11	4	3	4	4	15	93.75
12	4	4	3	4	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	3	4	4	15	93.75
15	3	4	4	4	15	93.75
16	4	4	3	4	15	93.75
17	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1637.5

SEGUNDO EXPERTO

PREGUNTAS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL	PROMEDIO POR ITEM
1	4	4	3	4	15	93.75
2	4	4	4	4	16	100
3	4	4	4	4	16	100
4	3	4	4	4	15	93.75
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	3	4	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	4	4	4	4	16	100
10	4	4	3	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	4	16	100
13	4	3	4	4	15	93.75
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	3	15	93.75
16	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1562.5

PROMEDIO 97.66

PROMEDIO VARIABLE 96.99

PROMEDIO FINAL 96.51