



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**La Gestión administrativa y su relación con el Clima organizacional  
en la empresa Transportes Villa SAC**

**TESIS:**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración y Gerencia**

**AUTOR:**

Jorge Luis Bardales Burga  
(ORCID: 0009-0008-0427-817X)

**ASESOR:**

Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo  
(ORCID: 0000-0001-5466-4871)

**Lima, Perú**

**2023**

**Metadatos****Datos de autor**

Bardales Burga, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 71337510

**Datos de asesor**

**Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo**

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07271547

**Datos del jurado**

**JURADO 1:** Ramos de Rosas Alvarez del Villar Javier Demetrio, dni 07794250, orcid 0000-0003-1648-2254

**JURADO 2:** Chenet Zuta Manuel Enrique, dni 40329035, orcid 0000-0003-2088-2541.

**JURADO 3:** Gálvez Castillo José Wilhelm, dni 07813680, orcid 0000-0003-0526-2934.

**JURADO 4:** Malpartida Olivera Sylvia Judith, dni 09334963, orcid 0000-0003-4296-9330

**Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04**

**Código del programa: 413256**

## Anexo 01

## ANEXO N°1

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jorge Luis Bardales Burga, con código de estudiante N° 2014 20865  
 con (DNI o Carné de Extranjería) N° 71337510, con domicilio en Calle Juan de Futura N° 0413  
 distrito S. N. P., provincia y departamento de LINA, en mi condición de  
 (bachiller/magíster) en Adm. y Gerencia de la (Facultad/ Escuela de Posgrado) FACEE,  
 declaro bajo juramento que:

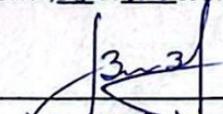
(E/la) presente (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) titulado:  
 "La Gestión Administrativa y su relación con el clima Organizacional en la Empresa"  
 es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente  
Guillermo Wilton Curocos, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de  
 otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier  
 institución académica o de investigación, universidad, etc; (E/la) cual ha sido sometido (a) al  
 anti plagio Turnitin y tiene el 24% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/  
 trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a  
 las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas  
 en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/  
 proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la  
 responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto  
 de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
 Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 05 de octubre de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 - Jorge Luis Bardales Burga  
 (Nombre completo)

(DNI o Carné de Extranjería N°) 71337510

<sup>1</sup> Se debe colocar la opción que corresponda, realizar lo mismo en todo el texto del documento.

## Índice de Similitud

### La Gestión administrativa y su relación con el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>publicaciones.ucatolica.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.bocamvigliesrooms.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

*[Firma]*

.....  
DR. JAYES BENITO RAMOS DE VILLAS ALVAREZ DE VILLAS

Jefe de Unidad Grados y Títulos - FACDE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

*[Firma]*

MBA. CHRISTIAN ALEXANDER BARRERA ROLDAN  
DIRECTOR GENERAL DE TÍTULOS - GRADOS Y TÍTULOS - FACDE  
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

9	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%
11	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias &lt; 1%

Excluir bibliografía

Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES  
.....  
DL. JAYRIS GEMETRO RAMOS DE TORRES ALVARO OSA VILLAS  
Jefe (a) Unidad Grados y Títulos - FACOE

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
.....  
MAG. CHRISTIAN ALEMNDRO BARRERA BAZURI  
SECRETARÍA ASISTENCIAL DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS Y EMPRESAS  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mis padres por el apoyo constante que he recibido durante toda mi etapa universitaria.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por darme todas las fuerzas para culminar mi investigación y no tropezar en el camino, y a mi asesor por su apoyo y su gran vocación.

## Introducción

El estudio titulado *La Gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC*, su fin es determinar la relación de la Gestión Administrativa y el clima organizacional. Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, en el que se obtendrán datos relevantes, se elaborarán cuadros y/o tablas estadísticas con la finalidad de analizar e interpretar los resultados hallados. Para este estudio se usará el método descriptivo, analizándose la gestión administrativa actual de la empresa Transportes Villa SAC. Para poder analizar el contexto en el que se encuentra la gestión administrativa, se utilizara técnicas e instrumentos, como la encuesta.

En toda organización, la gestión administrativa es muy significativa, pues permite alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos organizacionales, en un mundo que enfrenta constantes cambios de manera imprevisible.

En una época de constantes cambios, la administración se ha convertido en uno de los campos con mayor importancia que tiene la actividad humana. Hoy en día predominan las organizaciones, en el cual el esfuerzo en conjunto de las personas es la base primordial de la sociedad. El objetivo esencial de la administración es que las personas hagan su trabajo con total eficiencia y eficacia. (Chiavenato, 2007)

La administración ahora es considerada la principal llave para solucionar los problemas más graves que afligen al mundo moderno, esto se debe a que es la ciencia que gestiona los recursos humanos y materiales que permitan tomar las mejores herramientas para tomar las medidas correctivas hacia un problema. (Chiavenato, 2007)

Por ello se hace necesario profundizar el estudio del tema planteado a través de la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?

## Índice

Metadatos .....	II
Anexo 01 .....	III
Índice de Similitud .....	IV
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento .....	VII
Introducción.....	VIII
Índice .....	X
Lista de Tablas.....	XIII
Lista de Figuras .....	XVI
Resumen .....	XVIII
Abstract.....	XIX
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivos General y Específicos.....	5
3. Justificación e importancia del estudio.....	5
4. Alcance y limitaciones.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8

	XI
1. Antecedentes de la investigación.....	8
2. Bases teórico-científicas .....	11
3. Definición de términos básicos.....	20
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>22</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>22</b>
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	22
2. Las Variables de estudio y su operacionalización .....	22
3. Matriz lógica de consistencia .....	24
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>25</b>
<b>MÉTODO .....</b>	<b>25</b>
1. Tipo y método de investigación .....	25
2. Diseño específico de investigación.....	25
3. Población. Muestra .....	26
4. Instrumentos de obtención de datos .....	26
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	27
6. Procedimiento de ejecución del estudio .....	27
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>28</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
1. Datos cuantitativos .....	28
2. Análisis de Resultados.....	54
3. Discusión de los resultados .....	63

CAPÍTULO VI.....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
1. Conclusiones.....	66
2. Recomendaciones .....	67
REFERENCIAS .....	70
APÉNDICE .....	73

## Lista de Tablas

Tabla 1: ¿La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales?.....	28
Tabla 2: ¿Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC? .....	29
Tabla 3: ¿Tiene clara la misión y visión de la organización?.....	30
Tabla 4: ¿La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo? .....	31
Tabla 5: ¿La gestión de su área está alineada con las metas trazadas? .....	32
Tabla 6: ¿Participa de manera constante en la toma de decisiones? .....	33
Tabla 7: ¿ La empresa tiene bien definido su organigrama? .....	34
Tabla 8: ¿Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama?.....	35
Tabla 9: ¿Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto? ....	36
Tabla 10: ¿Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas? .....	37
Tabla 11: ¿Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización? .....	38
Tabla 12: ¿Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo? .....	39
Tabla 13: ¿Tiene clara las funciones asignadas a su puesto? .....	40
Tabla 14: ¿Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua? .....	41
Tabla 15: Los trabajadores logran las metas que se les asigna?.....	42
Tabla 16: ¿En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales?.....	43

Tabla 17: Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales. ....	44
Tabla 18: Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integración entre ellos dentro y fuera de la organización. ....	45
Tabla 19: Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización. ....	46
Tabla 20: En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construcción de un buen clima laboral. ....	47
Tabla 21: Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores. ....	48
Tabla 22: En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejore la productividad del personal. ....	49
Tabla 23: Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados. ....	50
Tabla 24: La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empáticas y asertivas. ....	51
Tabla 25: Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan. ....	52
Tabla 26: En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la práctica de valores. ....	53
Tabla 27: Tabla Cruzada de las variables gestión administrativa y clima organizacional	55
Tabla 28: Chi-cuadrado de las variables gestión administrativa y clima organizacional...	56
Tabla 29: Medidas simétricas de las variables gestión administrativa y clima organizacional. ....	56

Tabla 30: Tabla cruzada de la dimensión planeación con la variable clima organizacional ..... 57

Tabla 31: Chi-cuadrado de la dimensión planeación con la variable clima organizacional. .... 57

Tabla 32: Medidas simétricas de la dimensión planeación con la variable clima organizacional ..... 58

Tabla 33: Tabla Cruzada de la dimensión organización con la variable clima organizacional. .... 59

Tabla 34: Chi-cuadrado de la dimensión organización con la variable clima organizacional. .... 59

Tabla 35: Medidas simétricas de la dimensión organización con la variable clima organizacional. .... 60

Tabla 36: Tabla Cruzada de la dimensión dirección con la variable clima organizacional. .... 60

Tabla 37: Chi-cuadrado de la dimensión dirección con la variable clima organizacional. .... 61

Tabla 38: Medidas simétricas de la dimensión dirección con la variable clima organizacional ..... 61

Tabla 39: Tabla Cruzada de la dimensión control con la variable clima organizacional... 62

Tabla 40: Chi-cuadrado de la dimensión control con la variable clima organizacional..... 62

Tabla 41: Medidas simétricas de la dimensión control con la variable clima organizacional ..... 63

## Lista de Figuras

Figura 1: ¿La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales?.....	28
Figura 2: ¿Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC? .....	29
Figura 3: ¿Tiene clara la misión y visión de la organización? .....	30
Figura 4: ¿La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo? .....	31
Figura 5: ¿La gestión de su área esta alineada con las metas trazadas? .....	32
Figura 6: ¿Participa de manera constante en la toma de decisiones? .....	33
Figura 7: ¿ La empresa tiene bien definido su organigrama?.....	34
Figura 8: ¿Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama? .....	35
Figura 9: ¿ Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto? ..	36
Figura 10: ¿Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas?.....	37
Figura 11: ¿ Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización?.....	38
Figura 12: ¿ Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo? .....	39
Figura 13 : ¿ Tiene clara las funciones asignadas a su puesto?.....	40
Figura 14 : ¿ Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua?. .....	41
Figura 15 : Los trabajadores logran las metas que se les asigna?.....	42
Figura 16 : ¿ En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales?.....	43
Figura 17 : Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales. ....	44

Figura 18 : Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integración entre ellos dentro y fuera de la organización. ....	45
Figura 19 : Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización. ....	46
Figura 20 : En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construcción de un buen clima laboral. ....	47
Figura 21 : Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores. ....	48
Figura 22 : En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejore la productividad del personal. ....	49
Figura 23 : Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados. ....	50
Figura 24 : La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empáticas y asertivas.....	51
Figura 25 : Los colaboradores de la empresa Transportes Villa sac, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan. ....	52
Figura 26 : En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la práctica de valores. ....	54

## Resumen

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC. Se tuvo como sustentos teóricos a Chiavenato. El diseño del estudio fue descriptivo porque se va a observar el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC y no experimental porque se observaron fenómenos tal cual se hallaron que luego se analizó. La población fue de 30 colaboradores que a través de censo se usó el total de la población como muestra. El instrumento que se usó fue la encuesta conformada por 26 interrogantes, la cual se validó por juicio de expertos y mediante la confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach, y fue desarrollada por la muestra total de 30 colaboradores que laboran en el área administrativa en la empresa Transportes Villa SAC. Para analizar los datos se usó el software IBM SPS Statistics, el nivel de confiabilidad de alfa de Cronbach fue de 0,940.

**Palabras clave:** gestión administrativa, clima organizacional, planeación, organización, dirección, control

## Abstract

The a general objective the study had as to determine the relationship between administrative management and the organizational climate in the company Transportes Villa SAC. Chiavenato was held as theoretical support. The study was carried out using a descriptive design methodology because we are going to observe the organizational climate in the company Transportes Villa SAC and not experimental because phenomena were observed as found in their natural state that were later analyzed. The population consisted of 30 employees who, through the census, used the total population as a sample. The instrument used for data collection was the survey made up of 26 questions, which was validated by expert judgment and through the reliability of Cronbach's alpha coefficient, and was developed by the total sample of 30 employees who work in the administrative area in the company Transportes Villa SAC. To analyze the data obtained, the IBM SPS Statistics software was used, the reliability level of Cronbach's alpha was 0.940.

**Keywords:** administrative management, organizational climate, planning, organization, direction, control

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

Se ha verificado que el desarrollo de una buena gestión administrativa ayuda a mejorar la competitividad frente a la competencia que cada vez es mayor en los últimos años. Como ejemplo reciente se tiene a Xiaomi que es una nueva marca de teléfonos celulares que ha podido desplazar por un periodo determinado a Apple como la marca más vendida, debido a la buena gestión administrativa que sus funcionarios han sabido aplicar dentro de la organización.

Se ha demostrado que una buena gestión administrativa debe aplicarse para cualquier tipo de organización, ya sea en pequeñas, medianas o grandes empresas, siendo de gran importancia que se lleve a cabo ya que genera soluciones a cuellos de botella o alternativas de cambios hacia los problemas que tienen las organizaciones ante situaciones imprevistas y en un mundo que está en constante cambios.

La tarea de administrar es aplicada en cada organización, del tipo o tamaño que sea una empresa, grande, una cadena de supermercados, una institución educativa universitaria, un club, un hospital, un despacho de consultoría o una organización no gubernamental (ONG). Todas ellas (sean industriales o prestadoras de servicios) deben ser administradas para que puedan alcanzar sus objetivos con la mayor eficiencia, economía de acciones y recursos, y para ser competitivas, entonces se puede decir que para la administración no existe diferencia de empresas, ya que se puede aplicar las distintas teorías en todas las organizaciones que existen.(Chiavenato, 2007)

Desde los orígenes primitivos se ha podido apreciar que se ha realizado la gestión administrativa, cuando se asociaban diferentes esfuerzos entre varias personas para sustentar el hogar de cada uno, así como también la distribución de los puestos a diferentes integrantes, indicándoles sus objetivos y explicándole la importancia de sus roles para la comunidad.

Si bien es cierto, Perú está en proceso de desarrollo en Latinoamérica, debe aprovechar su materia prima y venderlo dentro del mercado internacional, exportando e importando, de forma tal que las organizaciones de transporte de carga han desarrollado una estructura de gestión en sus servicios de calidad logística, a consecuencia de ello, se ha aumentado los errores y deficiencias por parte de la gestión administrativa para aquellos procesos donde participa más el factor humano como parte operativa en su calidad de servicio ocasionando pérdidas en tiempo que se refleja en gastos costosos para la organización (Alegría, 2019)

Según el diario El Peruano (2022)

Nuestra economía es confiable y nos encontramos en proceso de reactivación. El Perú cerró el 2021 en una posición privilegiada, con un crecimiento económico de 13% liderando las cifras de la región y para este año se proyecta un crecimiento del PBI de alrededor de 4%. (párr. 7)

Se puede decir que el mundo se encuentra envuelto a usar la gestión administrativa como parte de su dirección primaria para que las organizaciones se constituyan y evolucionen y así puedan desarrollarse para que responda eficaz y eficientemente según sus necesidades, logrando que se trabaje coordinada, fluida y cotidianamente la planificación de sus recursos, organización del talento humano, dirección y control para que la empresa crezca y evolucione (Tejada, 2019)

Por otro lado, se tiene otro aspecto importante para la empresa que es el clima organizacional, en el cual los colaboradores de una organización trabajan de manera individual y grupal, esto es algo complejo ya que cada persona que conforma la empresa tiene distintas actitudes (manejo de estrés, empatía, motivación, retroalimentación, trabajo en equipo, etc.). Todo esto es fundamental ya que el tener un buen clima organizacional, se mejora la efectividad dentro de las organizaciones.

Hoy en día es fundamental el trabajo en equipo dentro de una organización, ya que la empatía entre cada uno de los integrantes hace que se logren los objetivos de forma más eficiente y eficaz, esto hace que las organizaciones estén enfocadas no solo en una gestión administrativa, sino también en un buen clima organizacional, la motivación es fundamental para lograr los objetivos organizacionales.

En el caso de la empresa Transportes Villa SAC que se dedica a la venta de servicio del transporte de carga pesada, con más de 12 años de experiencia en el rubro y con una cartera de clientes importantes, tales como Ferreyros, Abengoa Perú, Sierra Metals, Minera titan, minera Croacia, minera adriática, rock drill, Explomin del Perú, etc. Esta empresa ha identificado en los últimos años que existe un mal clima laboral dentro de la organización.

De continuar con este problema se presentarán efectos tales como, un mal trato hacia el cliente, es decir que los colaboradores tendrán un trato enfadoso con los clientes. Un segundo efecto que genera este problema es la alta rotación del personal, ya que, al no encontrarse en un ambiente grato y cómodo, optara por buscar otras propuestas de trabajo, generando pérdida de tiempo y dinero. Un tercer efecto, es el poco trabajo en equipo, esto conlleva a que cada sujeto trabaje a su manera, sin seguir procedimientos claros y que sus habilidades se interrelacionen con los demás para alcanzar los objetivos eficiente y

eficazmente.

Entre las probables causas que explican esta situación se tiene la mala gestión administrativa donde el personal no conoce procedimientos claros y trabajan de manera empírica según lo que piensan y creen que es correcto. Otra probable causa es la falta de dirección por parte de las jefaturas de las diferentes áreas, ya que no tienen los conocimientos y aptitudes suficientes para generar respuestas ante los cambios y situaciones que se presentan.

De continuar con este escenario la empresa deberá tomar decisiones críticas e inmediatas en relación al futuro con la empresa. Los clientes presentaran quejas constantes.

### ***1.1. Problema general***

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?

### ***1.2. Problemas específicos***

¿Cuál es la relación entre la Planeación y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?

¿Cuál es la relación entre la Organización y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?

¿Cuál es la relación entre la Dirección y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?

¿Cuál es la relación entre el Control y el Clima organizacional en la empresa

Transportes Villa SAC?

## **2. Objetivos General y Específicos**

### ***2.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

### ***2.2. Objetivos específicos***

Identificar el nivel de la relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

Determinar el nivel de relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

Establecer el nivel de relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

Identificar el nivel de relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

## **3. Justificación e importancia del estudio**

### **3.1. Justificación Practica**

Este estudio tiene una justificación práctica porque se aplican en la realidad de la empresa Transportes Villa SAC, porque se trata de establecer la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional, utilizando múltiples teorías.

### **3.2. Justificación Teórica**

Esta investigación adapta un enfoque científico que ayuda a evaluar las realidades de la empresa Transportes Villa SAC frente a la gestión administrativa y el clima organizacional. En este estudio se propone estrategias y un plan de acción que ayuda a tener conocimiento confiable, midiendo los datos obtenidos de cada dimensión y generar nuevo conocimiento.

### **3.3. Justificación Metodológica**

Esta investigación adapta un enfoque científico que ayuda a evaluar las realidades de la empresa Transportes Villa SAC frente a la gestión administrativa y el clima organización. En esta investigación se propone estrategias y un plan de acción que ayuda a tener conocimiento confiable, midiendo los datos obtenidos de cada dimensión y generar nuevo conocimiento.

Asimismo, este estudio es muy importante porque la empresa Transportes Villa SAC, no aplican las teorías de la gestión administrativa y esto sería un aporte, debido a que será como una alternativa de solución a la organización.

## **4. Alcance y limitaciones.**

### **4.1. Alcance**

Según Hernández et al. (2018), el objetivo del alcance es averiguar la relación o grado de correlación que existe entre dos o más dimensiones en una situación dada. En el presente estudio, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se desea es exponer las percepciones de la gestión administrativa y el clima organizacional sobre la empresa de transportes de carga Transportes Villa S.A.C. El estudio será a nivel descriptivo-correlacional, lo que posibilitará conocer una relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional.

## **4.2. Limitaciones**

Entre las limitaciones de este estudio se tiene a la información; el investigador no cuenta con toda la información y depende de los altos mandos de la organización para recaudar y analizar la información necesaria. Otra limitación es la carga de trabajo que se tiene en la empresa para aplicar algún instrumento, se sabe que el rubro de transporte es uno de los más demandados, por lo que es de obligación a establecer horarios estratégicos para poder solicitar alguna información o aplicar algún instrumento. Otra limitación es lo económico, ya que no se cuenta con los recursos suficientes para realizar este estudio, por lo que se tendrá que hacer algunas investigaciones de manera online.

Por último, otra limitación es la pandemia, en estos momentos el país se encuentra atravesando una situación complicada debido al COVID 19 y al nuevo virus de la Viruela del mono, por lo que se tiene que mantener las precauciones del caso y evitar un posible contagio y que por consiguiente atrase la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### *1.1. Antecedentes Internacionales*

Fonseca (2021), en su tesis titulada *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua*, planteó como objetivo investigar la incidencia que existe entre la productividad comercial y la gestión administrativa. Con un estudio de tipo exploratorio, descriptivo de diseño no experimental, concluyendo que la variable gestión administrativa incide en la productividad comercial, establece un impacto alto que dicho factor tiene en la empresa.

Según Barrera (2022) en su tesis titulada *Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios*. El objetivo general fue evaluar la incidencia del clima organizacional en la gestión administrativa de los servidores universitarios, para incrementar la productividad en beneficio de la institución. La metodología de esta investigación fue descriptiva, cuantitativa no experimental. Al final el investigador concluyo que existe una relación directa y estadísticamente significativa, demostrando que si mejora el clima organizacional en la institución influye en la gestión administrativa de los servidores universitarios.

Según Aucatoma (2022), en su tesis titulada *La gestión empresarial y el ambiente laboral dentro de la empresa Erick David de la ciudad de Quito* para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. El problema se centra en la incidencia de la gestión administrativa al clima organizacional. El objetivo general fue investigar la gestión

empresarial y el ambiente laboral en la Empresa Textil Erick David de la ciudad de Quito. La metodología de esta investigación fue cuantitativo, no experimental-transversal, utilizo como herramienta la encuesta. La muestra por 20 personas que fue elegidas por censo. Al finalizar el investigador concluyó que existe inseguridad en el personal laborar y por ende un mal desempeño al realizar sus labores.

Bustamante (2021) en su tesis titulada *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa San José “La Salle” Latacunga* para obtener el grado profesional de Magister en Administración de Empresas, presenta como objetivo general analizar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga.

Esta investigación demuestra que en la organización las dimensiones de planificación, implementación y la ejecución, no se encuentran 38 desarrolladas, por lo que esto explicaría las dificultades que se pueden generar en los procesos administrativos. Asimismo, como también demuestra que a mayor sea la gestión administrativa, mayor será el clima organizacional por tanto se concluye que existe relación entre ambas variables.

Hidalgo (2021) en su tesis titulada *Gestión administrativa y clima organizacional en la Unidad Educativa “José Jesús Ocampo Salazar” Guayaquil, Ecuador, 2020*, tiene como objetivo decretar la conexión entre las variables mencionadas, usando una metodología descriptiva, de diseño no experimental y nivel correlacional, donde se usó la encuesta para la recolección de información. En los resultados se halló la existencia de una relación altamente significativa y directa. Esta investigación aporta que se debe tener un buen clima en la organización para conseguir una óptima gestión, donde los empleados deben tener

participación en el crecimiento de la empresa ofreciendo ideas y sintiéndose identificados en la misma.

### ***1.2. Antecedentes nacionales***

Alegría (2019) en su tesis titulada *Gestión Administrativa en las empresas de Transporte de Carga y Deposito Temporal, Lima 2019*, para conseguir el grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, tuvo como objetivo principal comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y deposito temporal Lima 2019, estudio de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de nivel correlacional, la técnica fue la encuesta. En los resultados se halló la existencia de una relación altamente significativa y directa. Esta investigación enseña que una buena gestión administrativa en cualquier organización de cualquier rubro, puede llevar a alcanzar éxito

Miranda (2022) en su tesis titulada *El Clima Organizacional y la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local Casma, 2021*, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, presenta como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2021.

Esta autora confirma en su tesis la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional, recomendando crear un árbol de problemas, elaborar matrices de indicadores, de planificación y seguimiento a los resultados.

Según Tania (2021) en su tesis *Gestión Administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021*. El objetivo principal determinar la relación de la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021.

El estudio fue aplicado descriptivo, puesto que la finalidad fue describir las manifestaciones sociales, delinear características específicas y percibir la irregularidad existente entre las variables propuestas en el estudio realizado. Al final del estudio se concluyó que existe una correlación positiva perfecta entre la gestión administrativa y el clima organizacional.

Mamani (2019) en su investigación *Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2018*, su objetivo fue determinar la existencia entre ambas variables usando un diseño no experimental de nivel correlacional, usando como instrumento el cuestionario, el cual se validó por juicio de expertos.

En los resultados que obtuvo el tesista, comprobó la existencia de una correlación alta entre las variables. se destacó en la investigación la relación existente entre el control que debe hacer una empresa y la comunicación que debe existir entre los empleados para desarrollar sus actividades eficientemente.

Baca (2018) en su investigación titulada *Gestión administrativa y clima organizacional en la municipalidad distrital de Reque, 2017*, buscó establecer la relación entre ambas variables, aplicó una metodología no correlacional y de diseño no experimental, se recogió información mediante la encuesta. Determinó la existencia de una relación alta y significativa entre ambas variables. Dejó un gran aporte, ya que mostró la relación existente entre las dimensiones de planificación, organización, dirección y control con el clima organizacional, dice que en tanto sus empleados sean inseguros y desconfiados las actividades no se harán ni adecuada ni eficientemente.

## **2. Bases teórico-científicas**

Para comprender las teorías utilizadas como base de la presente investigación, es necesario precisar algunos conceptos:

## 2.1. *Administración*

### **Definición**

Koontz et al. (2012) dice que “Administrar es el proceso mediante el que se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinadas metas” (p. 33).

En la actualidad, la tarea de la administración es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada para la situación y de garantizar la competitividad en un mundo de negocios complejo y saturado de competidores. (Chiavenato, 2014, p. 8).

Robbins y Coulter (2005) definen: “La gestión administrativa como el proceso en el cual se coordinan las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente con otras personas y a través de ellas” (p. 7)

Chiavenato (2012) señala que:

Actualmente, la administración es un campo del conocimiento humano muy complicado y lleno de retos. El profesional que es administrador puede desenvolver en diferentes distintos niveles de jerarquía de una empresa: desde un nivel de supervisión básico hasta el nivel de dirigente máximo de ésta. Puede proceder en el campo de las diferentes especializaciones de la administración, sea en la producción (de los bienes o servicios de la empresa) administración financiera, recursos humanos, mercadológica o incluso la

administración general. (p. 1)

Tal y como indica el autor la administración se aplica para cualquier tipo de rubro y en cualquiera de las especialidades desde la menor jerarquía hasta el máximo cargo general de la organización.

Para entender mejor a la administración el autor establece dimensiones que deben aplicarse en toda gestión administrativa dentro de una organización.

### ***2.1.1. Teorías de la Gestión Administrativa***

En este estudio se usará la teoría general de la administración de Chiavenato, para comprender aspectos internos de la empresa Transportes Villa S.A.C.

Las dimensiones escogidas para esta investigación fueron las siguientes:

#### **a) Planeación**

En esta dimensión se precisan todas las metas a corto y largo plazo, posteriormente se procede a establecer las estrategias para cumplir las metas de forma eficaz y eficiente. Los directivos, son los encargados de definir y establecer los lineamientos generales de acción que luego son plasmados en los manuales respectivos donde se dan soluciones a todas las falencias de la empresa para definir las actividades para la mejora continua.

Según Chiavenato (2014) señala que “La planeación es la primera función administrativa, porque sienta las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos.” (p. 124)

Moreno et al. (2018, párr. 12) cita a Jiménez (1982) señala que el planificar es un proceso de toma de decisiones para llegar al futuro esperado, considerando la situación actual y los factores internos y externos que podrían intervenir en alcanzar los objetivos.

**b) Organización**

Esta dimensión, se orienta a establecer las tareas que se van ejecutar, como se organizara cada área, quienes realizaran las tareas, y quienes evaluaran las condiciones en que se ejecutaran, para una buena toma de decisiones.

Según Mendoza et al. (2018):

La organización es el proceso donde se define que es lo que se debe hacer para alcanzar las metas planeadas, se suministra recurso y se divide las actividades de forma equilibrada con la finalidad que de la relación entre el trabajo y el empleado sea la adecuada para la organización (p. 229).

**c) Dirección**

Se debe tener claro el rumbo que tomaran todos los colaboradores con el propósito de llegar a un objetivo en común, se debe tomar todas las decisiones y hacer las normas que ayuden al cumplimiento del objetivo.

Según Mendoza et al. (2018): “Se encarga de dirigir e influenciar a los trabajadores para conseguir los objetivos propuestos, consiste en involucrar el liderazgo, la motivación y la comunicación entre todos” (p. 210).

**d) Control**

Se debe tener un correcto seguimiento a todas las actividades que se realizan, deben cumplir con todos los parámetros establecidos y que todos se interrelacionen entre sí de acuerdo a todo lo establecido.

Louffat (2015) señala que:

El control se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados, en función a las metas esperadas para un periodo predefinido. El control no solo debe ser realizado al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas. (p. 273).

### **Características de la Gestión administrativa**

Según Terry (1968) señala que:

El proceso administrativo se caracteriza por: 1) Por que ayuda para determinar y dotar a un curso de acción necesario, su forma de pensamiento administrativo capacita al administrador o gerente para localizar y entender el problema; 2) Es completamente factible la utilización la aportación de otras escuelas o teorías de la administración, así si el problema es la motivación la escuela idónea seria del comportamiento humano o si es la toma de decisión la escuela seria matemática; 3) Da flexibilidad, hay lugar para la innovación, es aplicable a una pluralidad de situaciones. Incluye todo el ámbito administrativo, para comprender el proceso administrativo (p.177).

### **Importancia de la Gestión administrativa**

Luna (2014) Afirma: La importancia de la administración en la naturaleza humana es elemental para todo proyecto social, si no se aplica, los resultados probablemente no serían seguros.

A continuación, la autora pone en claro la importancia de la administración, con los siguientes indicadores:

- La administración es global, o sea, es requerida en todo organismo social, sin importar de donde sea.
- Sirve para que los recursos funcionen sinérgicamente.
- Toda función que haga se basa principalmente que al considerarla se consiguen óptimos resultados.
- Al aplicar la administración de forma correcta, las empresas consiguen bases confiables para luego renovarse.
- Con la administración se logra la calidad total en todo organismo social (p. 32 y 33)

## ***2.2. Clima Organizacional***

### **2.2.1. Definición**

Chiavenato (2014) afirma:

La definición de clima organizacional proviene de moral. El clima es el ambiente psicológico y social existente en una institución que establece la conducta de sus integrantes. Una moral alta lleva a un clima receptivo, amistoso cálido y placentero, mientras que la moral baja generalmente ocasiona un clima negativo, adverso, frío y nada agradable. (p, 89)

### **2.2.2. Teorías del Clima Organizacional**

En esta investigación se usará el enfoque humanista de la administración de Idalberto Chiavenato, para comprender aspectos internos de la empresa Transportes Villa S.A.C

Purohit y Wadhwa (2012) dicen del clima organizacional que es una mezcla de las actitudes, valores y motivación percibidas en los efectos subjetivos de cada empleado. Por

ello, se dice que el clima organizacional se refiere a la percepción personal, por ende, busca la expresión particular de cada trabajador en el propio ambiente de trabajo. Se deduce entonces que el clima organizacional es la combinación de todos los sentimientos que muestra los integrantes dentro de un área determinada.

### **Teoría de las relaciones humanas**

Esta teoría se enfoca en la facilidad del ser humano como miembro de una organización, tratando temas como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la organización informal, la dinámica de grupo, etc.

Según Chiavenato (2014) indica:

Con la teoría de las relaciones humanas brotó otra idea de la naturaleza del hombre: el hombre social, basado en los siguientes aspectos:

- a) Los empleados son personas, por lo tanto, tienen sentimientos, deseos y diferentes miedos. Por tanto, la conducta laboral en cualquier sitio, es la consecuencia de diferentes factores motivacionales
- b) Las personas son influenciadas por algunos factores que pueden satisfacer a través de los grupos colectivos donde se relacionan. Los problemas para participar y relacionarse en el grupo crecen la rotación de los trabajadores, bajan la moral, incrementan el cansancio psicológico, bajan los niveles de rendimiento, etc.
- c) Un supervisor que es eficiente y eficaz es hábil para influir directamente en sus empleados y conseguir que le sean leales, tengan altos estándares para su rendimiento y tengo un compromiso sincero con los objetivos institucionales.

- d) Las normas del grupo sirven para guiar la conducta del personal y controlen informalmente los niveles de producción. Este control social toma la forma de sanciones positivas (estímulos, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, etc.)

### **Teoría de campo de Lewin**

En sus investigaciones acerca de la conducta social, Kurt Lewin hablaba del significativo papel que cumple la motivación del comportamiento, postuló la teoría de campo, fundamentada en dos hipótesis esenciales:

- a) El comportamiento de la persona proviene del total de sucesos coexistentes.
- b) Estos sucesos coexistentes trabajan como un campo dinámico, donde cada porción depende de su interrelación con los otros (Chiavenato 2014, p. 86).

Se puede decir entonces que el comportamiento humano es dependiente de los acontecimientos dado en un espacio de terminado que se interrelacionan el uno del otro.

García et al. 2020 cita a Lewin (1951) señala que, en el ámbito de la psicología, un “campo” es un espacio vital de la persona, constituida por ella y el ambiente psicológico existente para ella; y esta misma figura es vista para los grupos, de los que puede decirse también que su espacio vital consiste en el propio grupo y el ambiente tal cual existe para él. Ahora, un elemento importante en la concepción del “campo” es que este se debe ver totalmente, o sea, es un sistema que incluye tanto al individuo con sus acciones, pensamientos, emociones, valores, etc., como a los elementos presentes en el entorno donde yace en un momento fijo. Asimismo el autor

señala que para entender o predecir el comportamiento psicológico (B) debe determinarse para cada tipo de suceso psicológico (acciones, emociones, expresiones, etc.) la situación del momento, o sea, la estructura momentánea y el estado de la persona (P) y del entorno psicológico (E).  $B = f(PE)$ . (p. 79)

Esta fórmula de Lewin para entender la conducta de alguien define que el mismo está en función del individuo y el entorno, o sea, que no se puede comprender la conducta de un individuo sino en base de la interacción de las características totales de las personas y las peculiaridades totales del entorno específico. Esta es conjetura que subyace a la configuración del clima organizacional una variable consecuencia de la interacción del individuo con su ambiente.

En el mismo sentido, Ployhart et al. (2014) afirma que “una influencia importante en el desarrollo de la investigación sobre el clima ha sido la teoría de campo de Lewin que describe el comportamiento como una función del medio ambiente y la persona” (p. 28). En esta línea, el clima organizacional como constructo se precisa como un fenómeno que se compone de la interacción de las personas en una organización y el contexto laboral donde se encuentran, lo que involucra un nexo entre el empleado y el entorno (Silva, 1993).

En palabras de Brunet (2007):

Toda situación de trabajo envuelve un conjunto de elementos particulares en la persona, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta muestra entornos sociales y físicos que poseen sus peculiaridades. La persona surge entonces sumergido en un determinado clima por la naturaleza peculiar de la empresa. (p. 11)

Desde esta contingencia, el clima organizacional es un fenómeno presente en las empresas entendida como una experiencia laboral de los empleados, a partir del ambiente laboral en donde se encuentran. De ese modo, el clima organizacional no se disminuye solo hasta un aspecto de la subjetividad de los empleados, ni se enfoca solo en las características objetivas de la empresa, sino que especifica a un fenómeno de la dinámica laboral de las empresas resultando de la interacción de las personas con su entorno laboral, dependiendo tanto de las características de dicho entorno como de las percepciones que los empleados poseen de este. Según su investigación del autor, afirma que el clima organizacional se determina por la relación que existe entre el trabajador y el ambiente en donde desarrolla sus actividades. Pero que también esto depende de cómo el colaborador perciba las características de ese medio ambiente.

### 3. Definición de términos básicos

A continuación, se mencionará y definirá los términos más importantes que se ha empleado para el desarrollo de esta investigación:

- **Administración:** La administración se define como la ciencia encargada de gestionar las actividades individuales o colectivas dentro de una organización, así mismo se preocupa por el capital humano.
- **Clima:** Puede ser definida como las condiciones generadas por diferentes emociones de los integrantes de un grupo u organización, se relaciona con el grado de motivación en la que se encuentren cada uno de los integrantes del grupo.
- **Empatía:** Participación afectiva de alguien en una realidad distinta a uno mismo, generalmente en los sentimientos son de otro individuo.

- **Gestión:** Este término, en el ámbito de la administración es el conjunto de actividades, procesos relacionados entre sí, para dirigir un negocio o empresa, con el fin de llegar al objetivo meta.
- **Moral:** La moral se deriva del estado de motivación en que se encuentra el sujeto
- **Motivación:** La motivación es lo que explica el grado de ánimo con que las personas realizan sus funciones o comportamientos.
- **Organización:** La organización son un conjunto de sistemas administrativos que se crean con el propósito de lograr metas específicas a corto, mediano y largo plazo, con el apoyo del capital humano.
- **Satisfacción:** Es un sentir cuando un sujeto está siendo afecto por emociones positivas que influyen en su crecimiento personal y/o profesional.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### *1.1. Hipótesis General*

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

##### *1.2. Hipótesis Específicas*

H1: Existe una relación entre la Planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

H2: Existe una relación entre la Organización y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

H3: Existe una relación entre la Dirección y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

H4: Existe una relación entre el Control y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

#### 2. Las Variables de estudio y su operacionalización

De acuerdo al problema de investigación y la hipótesis planteada se pudo establecer las siguientes variables:

**Variable independiente:**

X: Gestión Administrativa

**Variable dependiente:**

Y: Clima Organizacional

**Operacionalización de variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Independiente:</b> Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Objetivos, misión, visión Estructura organizacional liderazgo, motivación Medición, corrección
<b>Dependiente:</b> Clima Organizacional	Objetivos Cooperación Liderazgo Motivación	Objetivos institucionales Cooperación laboral Capacitación, monitoreo Motivación, valores

### 3. Matriz lógica de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b>	<b>GESTION ADMINSITRATIVA</b>	<b>PLANEACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetivos, mision, vision</li> <li>•Estrategias</li> <li>• Gestion</li> <li>•Toma de decisiones.</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Tipo de investigación:</b> Inv. Aplicada.  <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo - correlacional  <b>Diseño:</b> NN: Diseño No experimental, descriptivo-correlacional Pasos: Observación del fenómeno.  <b>Población:</b> El estudio de investigación está conformado por los colaboradores que demuestran de forma directa o indirecta su baja satisfacción con la empresa.  <b>Técnicas e instrumentos.</b> <b>Técnicas:</b> Documental. Encuesta.  <b>Instrumentos:</b> Encuesta, validada por expertos.
	<b>OG:</b> Determinar la relacion entre la gestion administrativa y el clima organizacional en al empresa Transportes Villa SAC	<b>HG:</b> Existe una relacion entre el Clima Organizacional y la Gestion Adminsitrativa en la empresa Transportes Villa SAC		<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estructura Organizacional</li> <li>•Diseño organizacional</li> </ul>	
<b>PP:</b> ¿Cuál es la relacion entre la Gestion administrativa y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa S.A.C				<b>DIRECCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderazgo</li> <li>•Motivacion.</li> <li>•Comunicación.</li> </ul>	
				<b>CONTROL</b>	medicion, correccion, retroalimentacion	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos institucionales</li> <li>• Identidad Institucional (engagement)</li> </ul>	
<b>P1:</b> ¿Cuál es la relacion entre la Planeacion y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?	<b>O1:</b> Identificar el nivel de relación entre la Planeación y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC..	<b>H1:</b> Existe relación entre la Planeación y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC		<b>COOPERACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperacion laboral</li> <li>• Clima laboral</li> </ul>	
<b>P2:</b> ¿Cuál es la relacion entre la Organización y el clima organizacional en la empresa transportes Villa SAC?	<b>O2:</b> Determinar el nivel de relación entre la Organización y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.	<b>H2:</b> Existe relación entre la Organización y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.		<b>LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitacion</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	
<b>P3:</b> ¿Cuál es la relacion entre la Direccion y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?	<b>O3:</b> Establecer el nivel de relación entre la Dirección y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC	<b>H3:</b> Existe relación entre la Dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.		<b>MOTIVACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivacion</li> <li>• Valores</li> </ul>	
<b>P4:</b> ¿Cuál es la relacion entre el Control y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC?	<b>O4:</b> Identificar el nivel de relacion entre el Control y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.	<b>H4:</b> Existe una relacion entre el Control y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC				

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### **1. Tipo y método de investigación**

Para la realización del estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo, debido a que se recogió información que se trabajó estadísticamente, a su vez se usó tablas, cuadros, gráficos con el objetivo de analizar e interpretar las respuestas encontradas.

Este estudio es de tipo aplicado porque se usó teorías científicas de autores, con el fin de sustentar las afirmaciones que se darán sobre el comportamiento de la empresa Transportes Villa SAC

Asimismo, el método que se usó en el estudio es el método descriptivo, porque se observó el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa S.A.C.

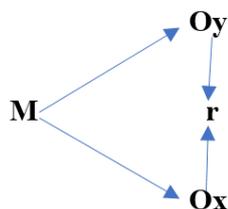
Además, se usa del método inductivo, debido a que se recogió información a través de encuestas y se obtuvo conclusiones sobre el problema estudiado.

#### **2. Diseño específico de investigación**

Este estudio presentó un diseño no experimental, observando los fenómenos tal cual están para luego analizarlo.

Asimismo, es de corte transversal, ya que se observa el fenómeno en un momento determinado para describir las variables y analizar su incidencia

De la misma manera esta investigación presenta un diseño descriptivo correlacional siendo su estructura:



Donde:

**M:** es la muestra

**Oy:** Es la observación de la variable dependiente

**Ox:** Observación de la variable independiente.

### 3. Población. Muestra

“La población es una colección de elemento que contienen ciertas características en común que se pretende estudiar.” (Arispe et al., 2020, p. 33). Es decir que al hablar de población se refiere al total de unidad de análisis que está dirigida en el instrumento.

La población en esta investigación fue de 30 empleados que trabajan en el área administrativa, ello fue tomada a través de Censo. El muestreo fue no probabilístico intencional, pues este tipo de muestreo hace posible escoger casos similares de una población reduciendo la muestra a esos asuntos. “Se usa en escenas donde la población es inconstante y donde la muestra es muy chica.” (Arias, et al. (2016, p. 81)

### 4. Instrumentos de obtención de datos

Esta investigación fue de tipo documental, porque se obtuvo de fuentes de

información secundaria. Asimismo, la investigación es de campo donde se usó fuente primaria y la técnica usada fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario.

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En el estudio como ya se mencionó, se usó el cuestionario y para procesar los datos se usó el software Excel y el SPSS.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

El estudio se ejecutó de la siguiente forma:

**Primero.** Obtener información de la muestra definida, recogiendo el investigador los datos del grupo investigado

**Segundo.** La información fue procesada utilizando el Excel y SPSS

**Tercero.** Del análisis correspondiente, se presentaron las conclusiones, recomendaciones y se presentó un plan de acción para el caso.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

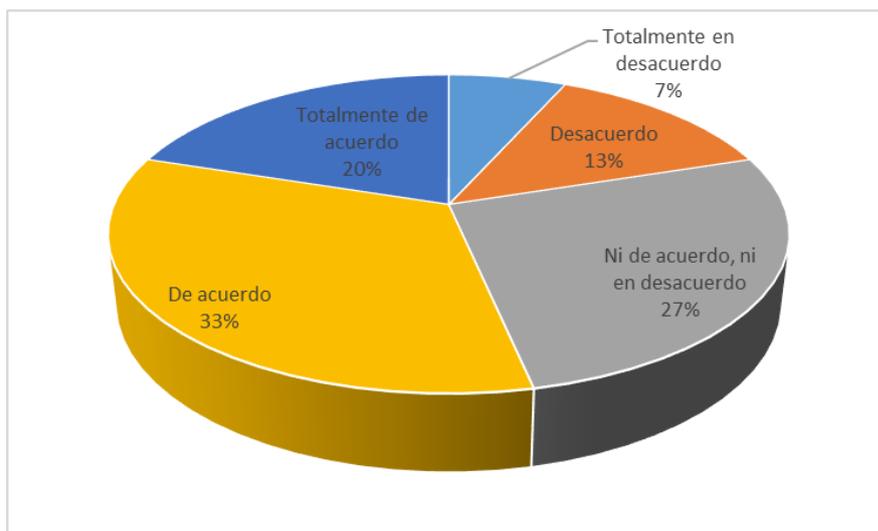
**Tabla 1**

*¿La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	7
Desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	27
De acuerdo	10	33
Totalmente de acuerdo	6	20
Total	30	100

**Figura 1**

*¿La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales?*



**Interpretación:** En este gráfico se demuestra la postura de cada uno de los entrevistados, respecto a la primera pregunta.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 33% está de acuerdo, el 27% opina que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 20% se encuentra totalmente de acuerdo, 13% este desacuerdo y un 7% opina que está totalmente en desacuerdo.

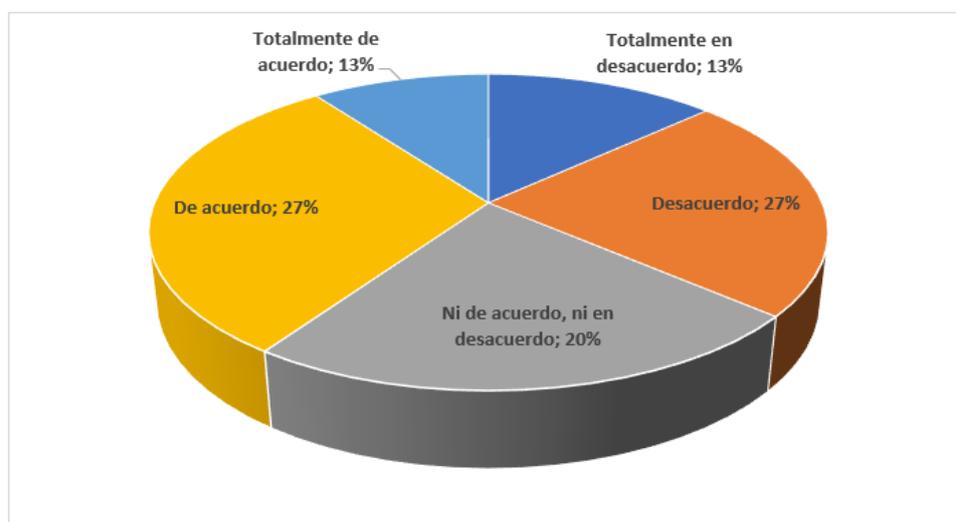
**Tabla 2**

*¿Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	13
Desacuerdo	8	27
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20
De acuerdo	8	27
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 2**

*¿Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC?*



**Interpretación:** En este gráfico, muestra la postura de los entrevistados respecto a

la segunda pregunta.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 27% está de acuerdo, un 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; otro 27% se encuentra en Desacuerdo, un 13% está totalmente en desacuerdo y un 13% está totalmente de acuerdo.

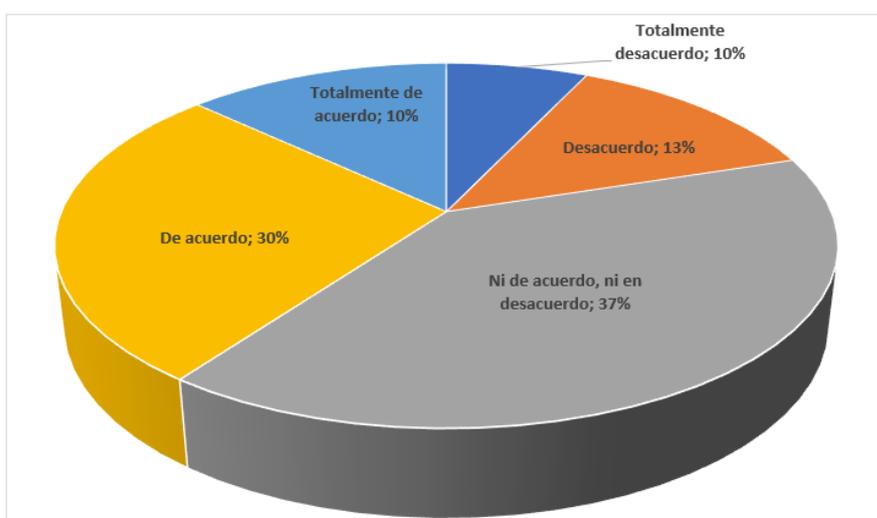
**Tabla 3**

*¿Tiene clara la misión y visión de la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	10
Desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	37
De acuerdo	9	30
Totalmente de acuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 3**

*¿Tiene clara la misión y visión de la organización?*



**Interpretación:** En esta gráfica, se puede apreciar la postura de los entrevistados, para esta tercera pregunta.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 37% opina que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 30% está de acuerdo, un 13% este desacuerdo, otro 10% está totalmente de acuerdo y otro 10% se encuentra en totalmente en desacuerdo.

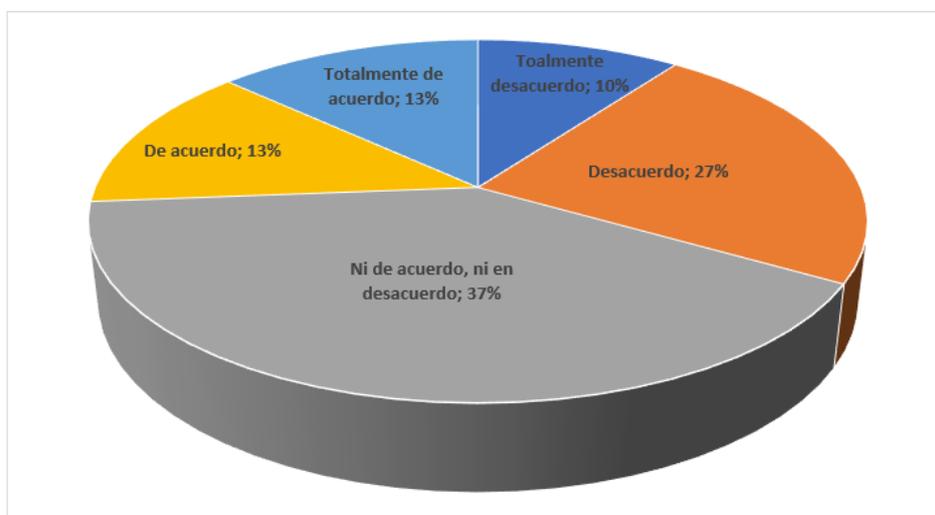
**Tabla 4**

*¿La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	10
Desacuerdo	8	27
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	37
De acuerdo	4	13
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 4**

*¿La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo?*



**Interpretación:** En esta grafica se puede apreciar la postura de los entrevistados con

respecto a la pregunta.

**Conclusión:** De la muestra, el 37% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 27% está en desacuerdo, un 13% está de acuerdo, otro 13% está totalmente de acuerdo y un 10% está totalmente desacuerdo.

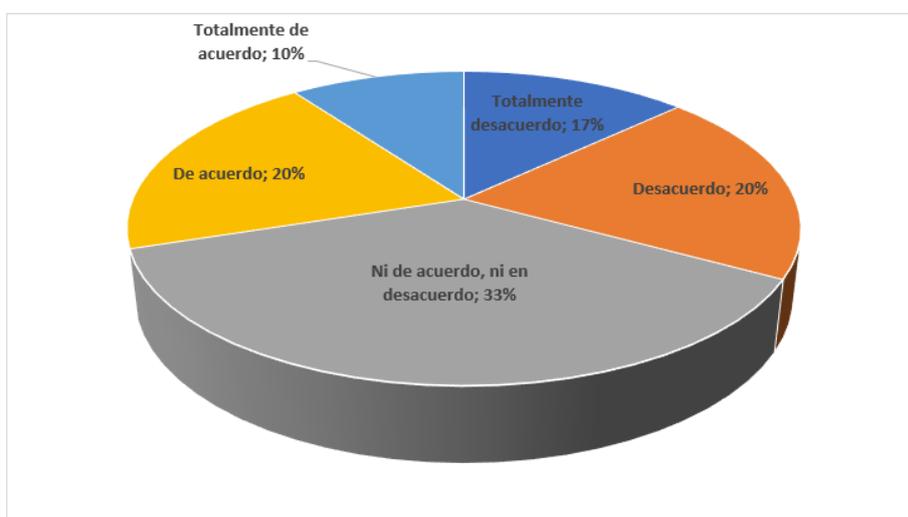
**Tabla 5**

*¿La gestión de su área está alineada con las metas trazadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	5	17
Desacuerdo	6	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	33
De acuerdo	6	20
Totalmente de acuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 5**

*¿La gestión de su área está alineada con las metas trazadas?*



**Interpretación:** En esta grafica se puede apreciar la postura de los entrevistados respecto a la pregunta 5.

**Conclusión:** De la muestra, un 33% opina que se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo; otro 20% se encuentra de acuerdo, otro 20% opina que está en desacuerdo, un 17% está totalmente desacuerdo y un 10% está totalmente de acuerdo.

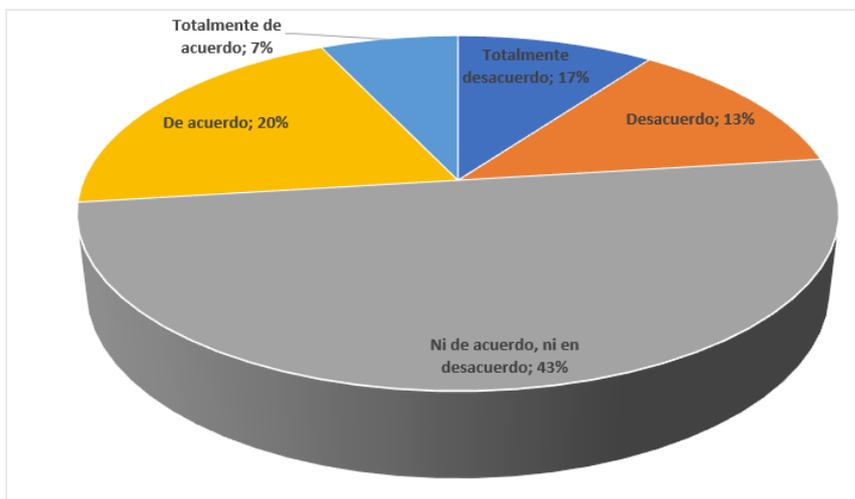
**Tabla 6**

*¿Participa de manera constante en la toma de decisiones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	5	17
Desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	43
De acuerdo	6	20
Totalmente de acuerdo	2	7
Total	30	100

**Figura 6**

*¿Participa de manera constante en la toma de decisiones?*



**Interpretación:** En esta grafica se puede observar las diferentes posturas de la muestra, respecto a la pregunta 6.

**Conclusión:** De la muestra, el 43% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20% está de acuerdo, un 17% totalmente desacuerdo, un 13% está desacuerdo y un 7% está totalmente de acuerdo.

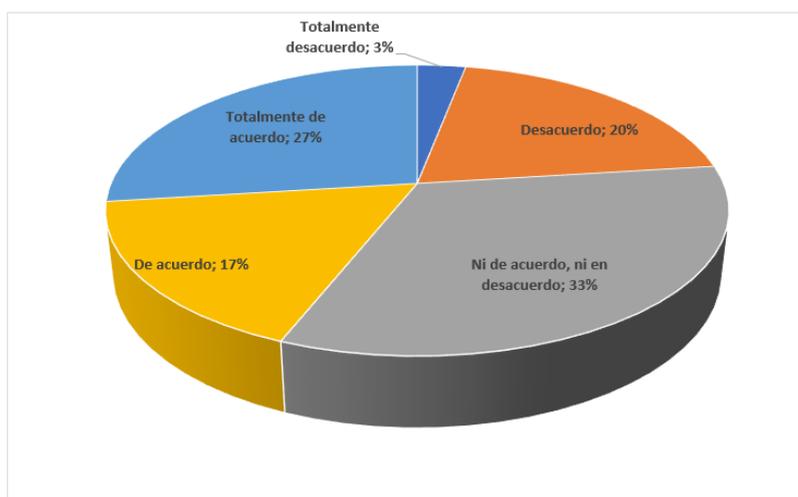
**Tabla 7**

*¿ La empresa tiene bien definido su organigrama?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	3
Desacuerdo	6	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	33
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	8	27
Total	30	100

**Figura 7**

*¿ La empresa tiene bien definido su organigrama?*



**Interpretación:** En esta grafica se puede observar las diferentes posturas de los entrevistados, respecto a la pregunta 7

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 33% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo;

un 27% está totalmente de acuerdo, un 20% está en desacuerdo, un 17% está de acuerdo y un 3% está totalmente desacuerdo.

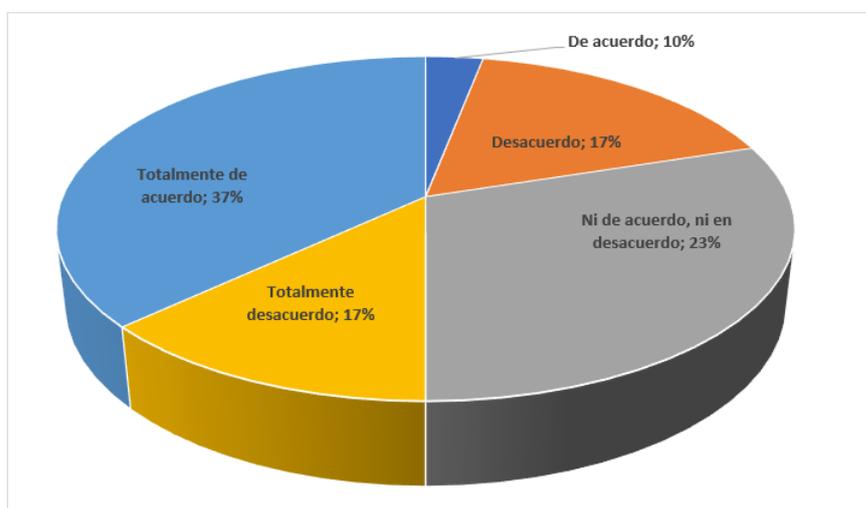
**Tabla 8**

*¿Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	5	17
Desacuerdo	5	17
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	3	10
Totalmente de acuerdo	10	33
Total	30	100

**Figura 8:**

*¿Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama?*



**Interpretación:** En esta gráfica, se puede observar la postura de los entrevistados, respecto a la pregunta 8

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 37 está totalmente de acuerdo, un 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 17% está en desacuerdo, otro 17% está totalmente desacuerdo y un 10% está de acuerdo.

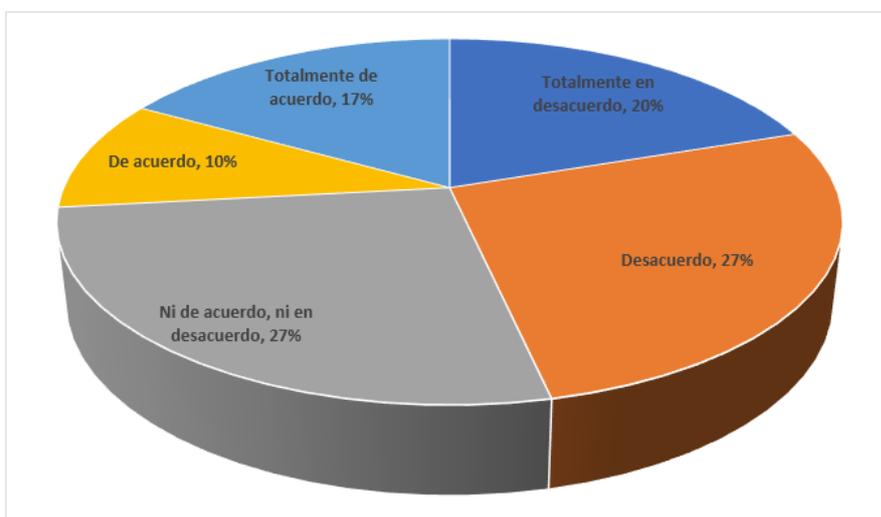
**Tabla 9**

*¿Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	6	20
Desacuerdo	8	27
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	27
De acuerdo	3	10
Totalmente de acuerdo	5	17
Total	30	100

**Figura 9**

*¿Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto?*



**Interpretación:** En este gráfico, se puede apreciar las diferentes posiciones de los entrevistados. Respecto a la pregunta 9.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 27% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo;

otro %27% está en desacuerdo, un 20% está totalmente en desacuerdo, un 17% está totalmente de acuerdo y un 10% está de acuerdo.

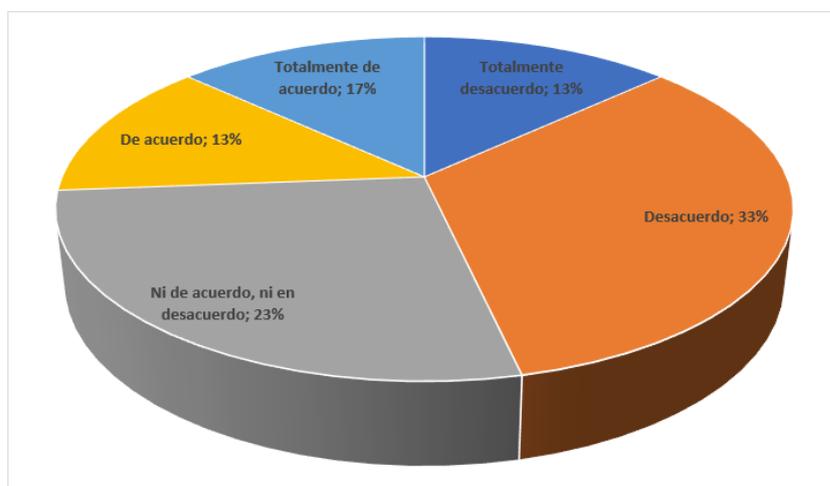
**Tabla 10**

*¿Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	13
Desacuerdo	10	33
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	4	13
Totalmente de acuerdo	5	17
Total	30	100

**Figura 10**

*¿Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas?*



**Interpretación:** En la gráfica se puede apreciar la postura de los entrevistados, respecto a la pregunta 10.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 33% está en desacuerdo, 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 17% totalmente de acuerdo, otro 13% está de acuerdo y otro 13% totalmente en desacuerdo.

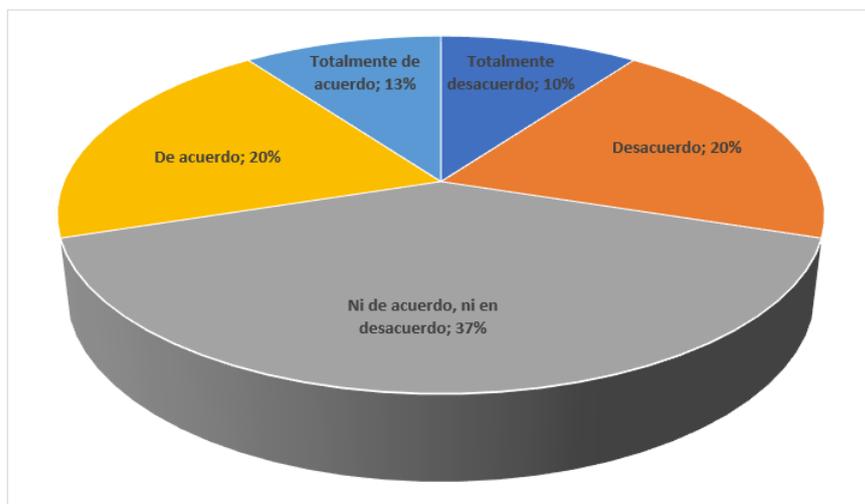
**Tabla 11**

*¿Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	10
Desacuerdo	6	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	37
De acuerdo	6	20
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 11**

*¿Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización?*



**Interpretación:** En la gráfica se puede apreciar la posición de los entrevistados frente a la pregunta 11.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 37% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 20% está de acuerdo, otro 20% está en desacuerdo, un 13% está totalmente de acuerdo y el otro 10% está totalmente desacuerdo.

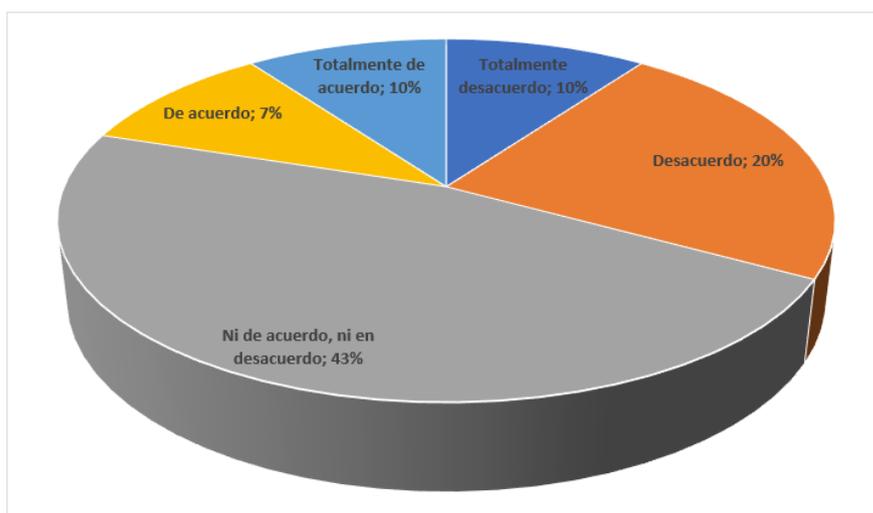
**Tabla 12**

*¿Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	10
Desacuerdo	6	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	43
De acuerdo	2	7
Totalmente de acuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 12**

*¿Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?*



**Interpretación:** En la siguiente gráfica, se puede observar las posturas que tienen los entrevistados frente a la pregunta 12.

**Conclusión:** Del total de la muestra, 43% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20% este desacuerdo, 10% totalmente de acuerdo, 10% totalmente en desacuerdo y un 7% está de acuerdo.

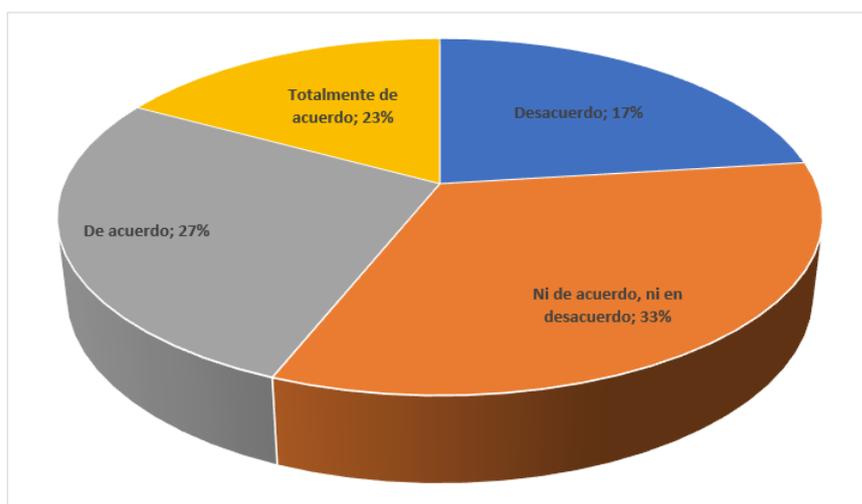
**Tabla 13**

*¿Tiene clara las funciones asignadas a su puesto?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0
Desacuerdo	5	17
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	33
De acuerdo	8	27
Totalmente de acuerdo	7	23
Total	30	100

**Figura 13**

*¿Tiene clara las funciones asignadas a su puesto?*



**Interpretación:** de la siguiente gráfica, se puede apreciar las diferentes posturas de los entrevistados frente a la pregunta 13

**Conclusión:** Del total de la muestra, 33% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 27% de acuerdo, 23% totalmente de acuerdo y un 17% está en desacuerdo.

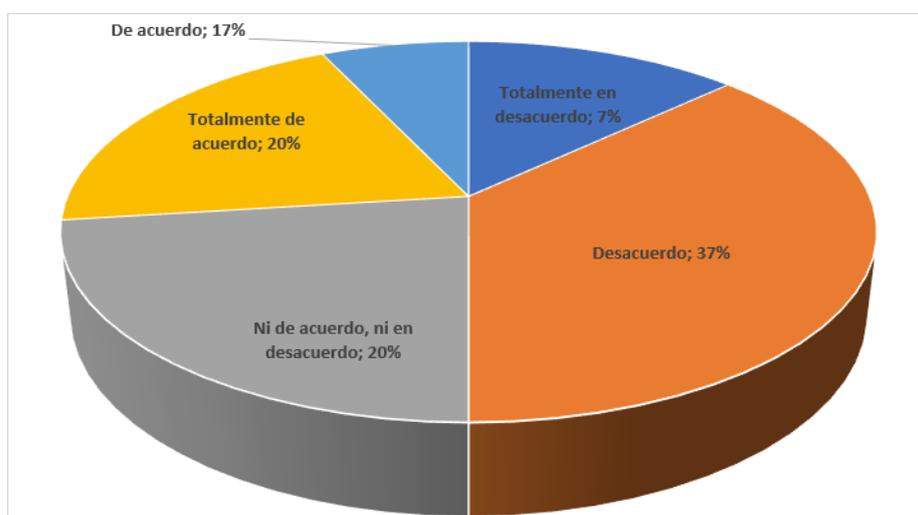
**Tabla 14**

*¿Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	7
Desacuerdo	11	37
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	6	20
Total	30	100

**Figura 14**

*¿Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua?*



**Interpretación:** En la siguiente grafica se aprecia los resultados de los entrevistados, respecto a la pregunta 14.

**Conclusión:** Del total de la muestra, 37% están en desacuerdo, 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 20% está totalmente de acuerdo, 17% está de acuerdo y un 7% está totalmente desacuerdo.

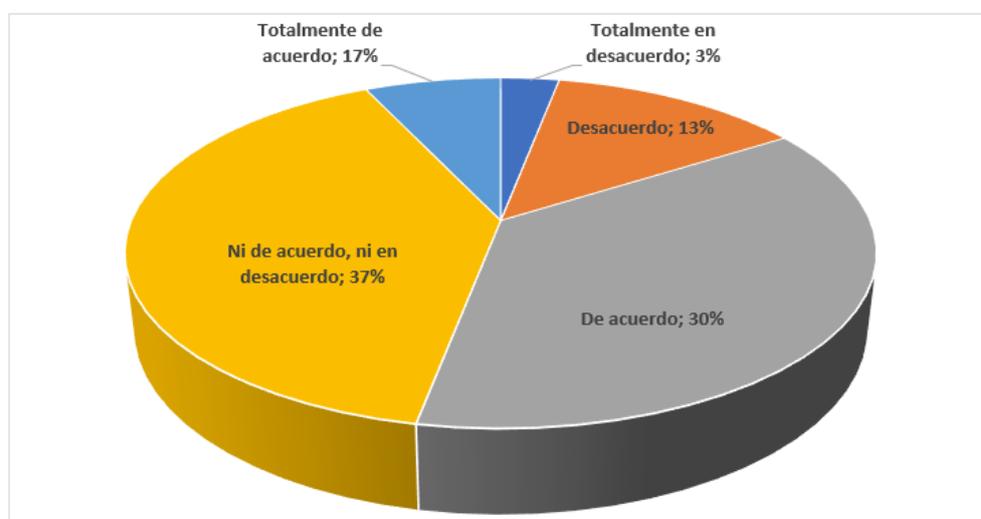
**Tabla 15**

*Los trabajadores logran las metas que se les asigna?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	3
Desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	37
De acuerdo	9	30
Totalmente de acuerdo	5	17
Total	30	100

**Figura 15**

*Los trabajadores logran las metas que se les asigna?*



**Interpretación:** En la siguiente grafica se puede observar las diferentes posturas de los entrevistados, respecto al a pregunta 16.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 37% opina que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 30% está de acuerdo, 13% está en desacuerdo, 17% totalmente de acuerdo, y un 3% totalmente en desacuerdo.

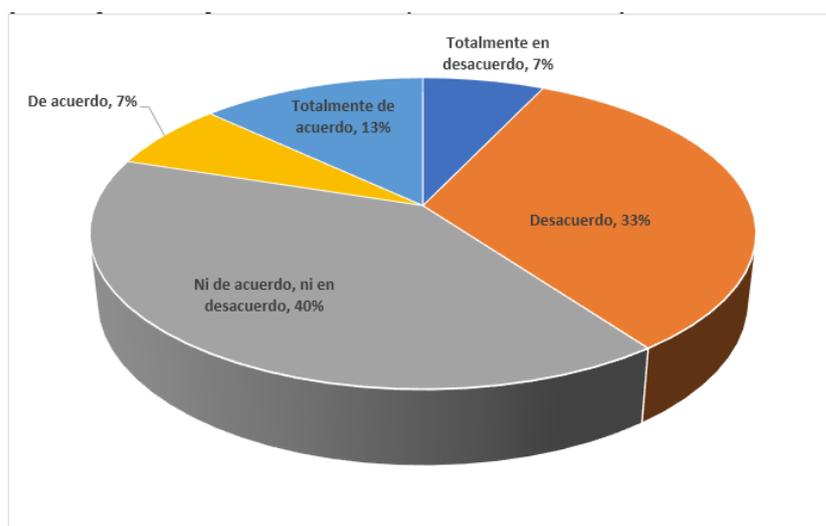
**Tabla 16**

*¿En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	7
Desacuerdo	10	33
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	40
De acuerdo	2	7
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 16**

*¿En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales?*



**Interpretación:** En la figura se puede apreciar el resumen de las respuestas obtenidas.

**Conclusión:** Del total de la muestra, 40% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 33% este desacuerdo, 13% está totalmente de acuerdo, un 7% está de acuerdo y otro 7% está totalmente desacuerdo.

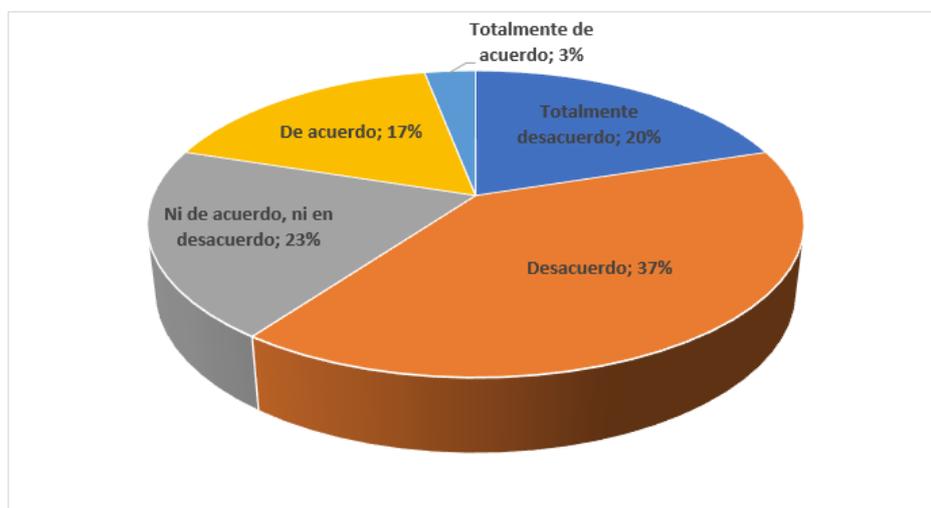
**Tabla 17**

*Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	6	20
Desacuerdo	11	37
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	1	3
Total	30	100

**Figura 17**

*Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales.*



**Interpretación:** de la siguiente grafica se puede apreciar los resultados obtenidos de la pregunta 17.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 37% está en desacuerdo, un 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; otro 20% está totalmente en desacuerdo, un 17% está de acuerdo

y un 3% está totalmente de acuerdo.

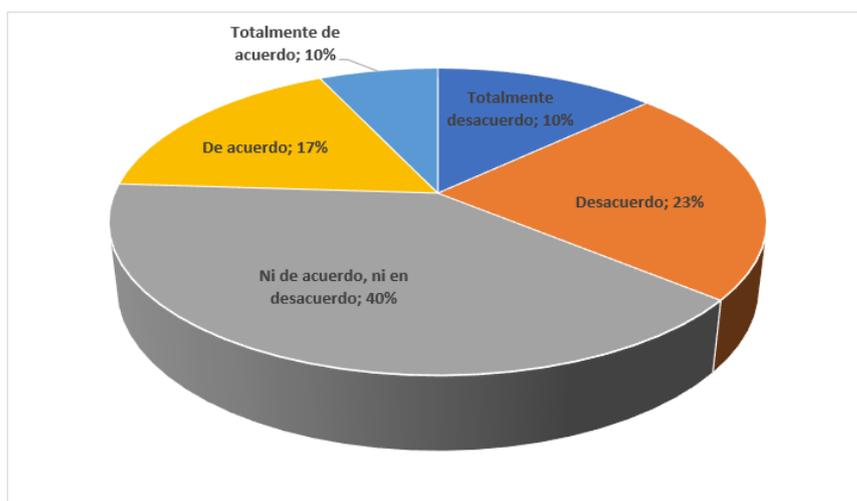
**Tabla 18**

*Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integración entre ellos dentro y fuera de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	10
Desacuerdo	7	23
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	40
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 18**

*Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integración entre ellos dentro y fuera de la organización.*



**Interpretación:** de la figura se aprecia la resultante hallada en la pregunta 18.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 40% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 23% está de acuerdo, un 17% está de acuerdo, un 10% está totalmente en desacuerdo y otro

10% está totalmente de acuerdo.

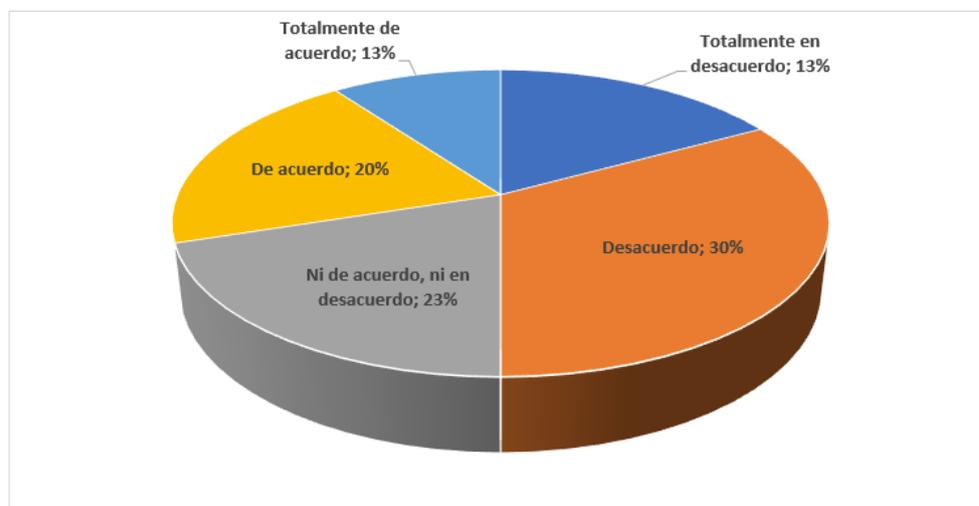
**Tabla 19**

*Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	13
Desacuerdo	9	30
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	6	20
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 19**

*Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.*



**Interpretación:** de la siguiente grafica se puede apreciar los resultados obtenidos frente a la pregunta 19.

**Conclusión:** Del total de la muestra, 30% está en desacuerdo, 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, otro 20% está de acuerdo, un 13% se encuentra totalmente en desacuerdo y un 13% totalmente de acuerdo.

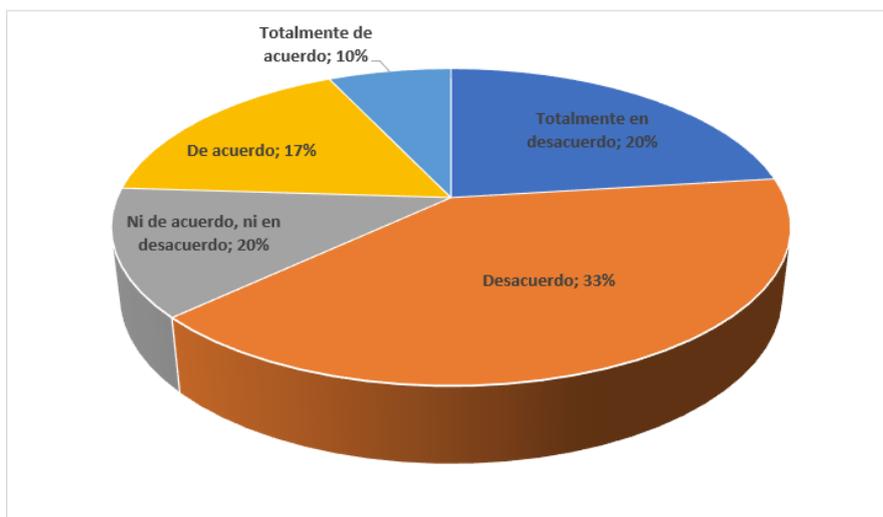
**Tabla 20**

*En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construcción de un buen clima laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	6	20
Desacuerdo	10	33
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 20**

*En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construcción de un buen clima laboral.*



**Interpretación:** En la figura se observa la resultante hallada de la pregunta 20.

**Conclusión:** Del total de la muestra, el 33% está en desacuerdo, un 20% está totalmente en desacuerdo, otro 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 17% está de acuerdo y un 10% está totalmente de acuerdo.

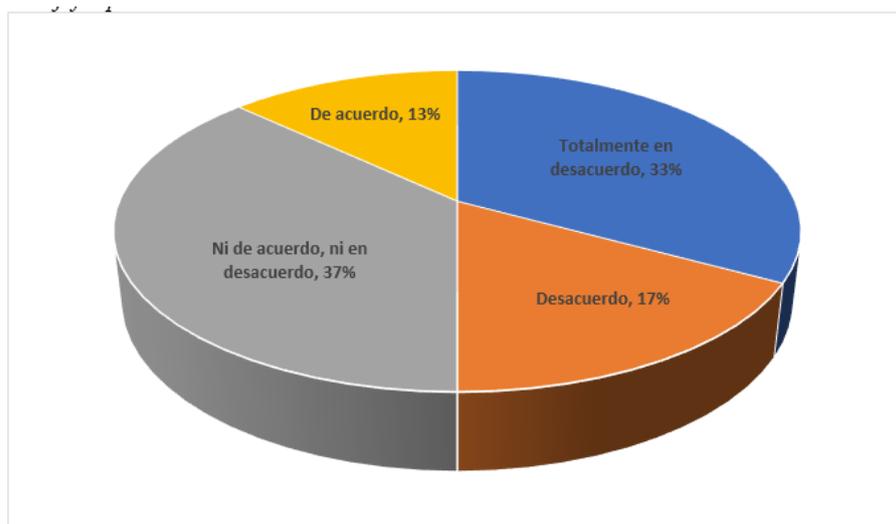
**Tabla 21**

*Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	10	33
Desacuerdo	5	17
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	37
De acuerdo	4	13
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	30	100

**Figura 21**

*Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.*



**Interpretación:** de la figura se aprecia el resultante hallado con respecto a la pregunta 21.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 37% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 33% está totalmente de acuerdo, un 17% está en desacuerdo y otro 13% está de acuerdo.

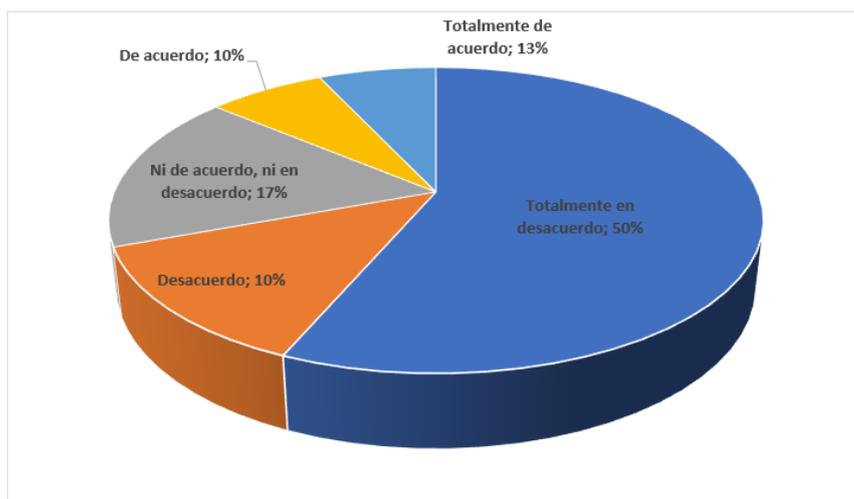
**Tabla 22**

*En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejore la productividad del personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	50
Desacuerdo	3	10
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	17
De acuerdo	3	10
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 22**

*En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejore la productividad del personal.*



**Interpretación:** de la siguiente grafica se puede observar los resultados obtenidos, con respecto a la pregunta 22.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 50% está totalmente en desacuerdo, un 17% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 13% está totalmente de acuerdo, un 10% está de acuerdo y otro 10% está en desacuerdo.

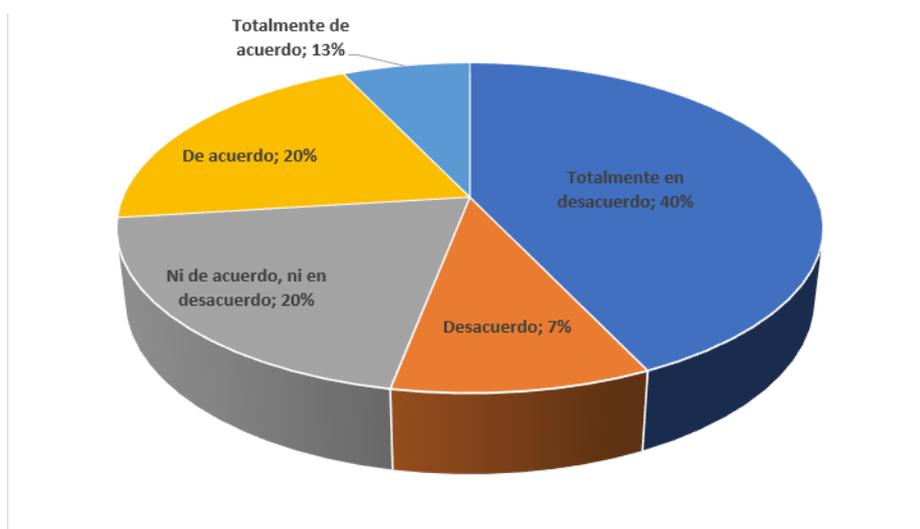
**Tabla 23**

*Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	12	40
Desacuerdo	2	7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20
De acuerdo	6	20
Totalmente de acuerdo	4	13
Total	30	100

**Figura 23**

*Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.*



**Interpretación:** En la siguiente figura, se aprecia el resultante hallado referente a la

pregunta 23.

**Conclusión:** del total de participantes, un 40% está totalmente en desacuerdo, un 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; otro 20% está de acuerdo, un 13% está en desacuerdo y un 7% está desacuerdo.

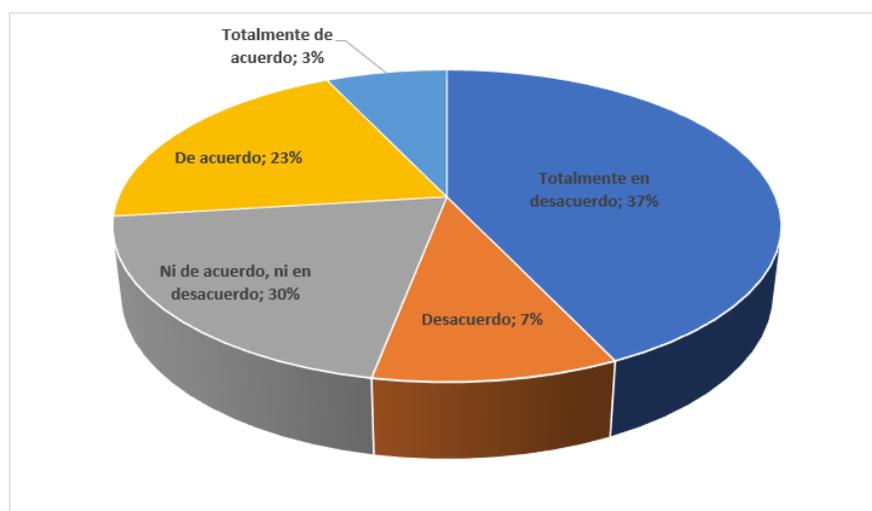
**Tabla 24**

*La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empáticas y asertivas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	11	37
Desacuerdo	2	7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	30
De acuerdo	7	23
Totalmente de acuerdo	1	3
Total	30	100

**Figura 24**

*La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empáticas y asertivas.*



**Interpretación:** En la siguiente figura, se aprecia los resultados obtenidos de la pregunta 24.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 37% está totalmente en desacuerdo, un 30% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 23% está de acuerdo, un 7% está desacuerdo y un 3% está totalmente de acuerdo

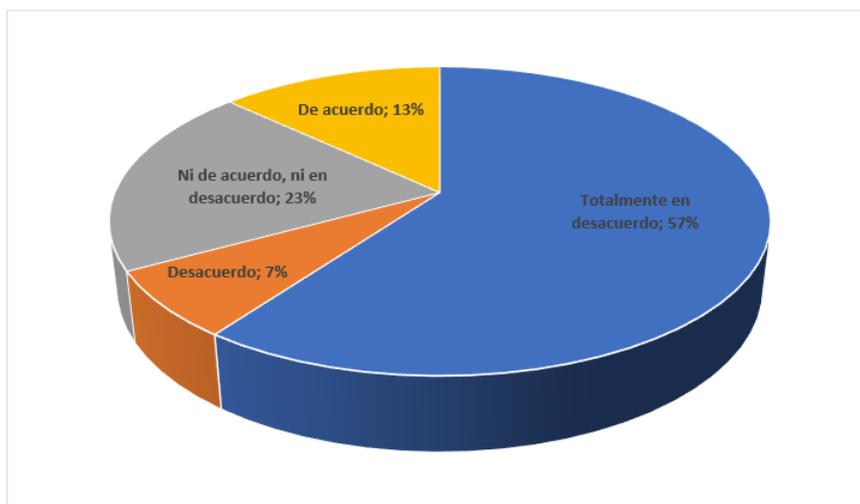
### Tabla 25

*Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	17	57
Desacuerdo	2	7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	4	13
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	30	100

### Figura 25

*Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.*



**Interpretación:** En la siguiente figura se observa el resultado hallado en la encuesta, respecto a la pregunta 25.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 57% está totalmente en desacuerdo, un 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 13% está de acuerdo y un 7% está en desacuerdo.

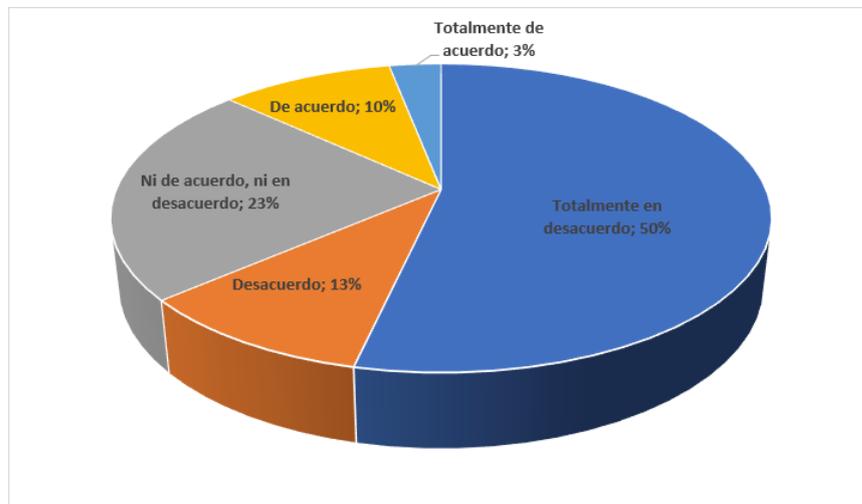
**Tabla 26**

*En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la práctica de valores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	50
Desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23
De acuerdo	3	10
Totalmente de acuerdo	1	3
Total	30	100

**Figura 26**

*En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la práctica de valores.*



**Interpretación:** En la siguiente figura, se aprecia lo resultado en la pregunta 26.

**Conclusión:** Del total de la muestra, un 50% está totalmente en desacuerdo, un 23% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 13% está en desacuerdo, un 10% está de acuerdo y un 3% está totalmente de acuerdo.

## 2. Análisis de Resultados

### Contrastación de Hipótesis general:

Para la presente investigación se realizó pruebas Chi-cuadrado mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de analizar el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la variable Gestión administrativa con la variable Clima organizacional y, de esa manera, validar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas. A continuación, se muestran los detalles de los resultados obtenidos

### Prueba de hipótesis general

- Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC
- Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

### Tabla 27

*Tabla Cruzada de las variables gestión administrativa y clima organizacional*

		Tabla Cruzada		
		Clima Organizacional		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestion adminsitrativa	Totalmente en desacuerdo	18	0	18
	Totalmente de acuerdo	0	12	12
Total		18	12	30

*Nota.* Elaboracion propia

**Tabla 28**

*Chi-cuadrado de las variables gestión administrativa y clima organizacional*

<b>Prueba Chi-cuadrado</b>			
	<b>valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significacio n asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	30.000 <sup>a</sup>	1	<,001
Corrección de Continuidad <sup>b</sup>	25.978	1	<,001
Razón de Verosimilitud	40.381	1	<,001
Asociación lineal por lineal	29.000	1	<,001
N de casos válidos	30	1	<,001

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. *Elaboracion propia*

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson presenta un valor de 30.000 con 1 grado de libertad, lo cual resulta relevante ya que la significación asintótica es <0.001, valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna **Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.**

**Tabla 29**

*Medidas simétricas de las variables gestión administrativa y clima organizacional.*

<b>Medidas Simetricas</b>			
		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.707	<.001
N de casos válidos		30	

Nota. *Elaboracion propia*

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.707, el cual muestra la intensidad de la relación entre dichas variables, que es moderadamente alta y significativa.

## Contrastación de Hipótesis específicas

### Prueba de hipótesis específica 1

- Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.
- Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Tabla 30**

*Tabla cruzada de la dimensión planeación con la variable clima organizacional*

		Tabla Cruzada		
		Clima Organizacional		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Planeacion administrativa	Totalmente en desacuerdo	18	2	20
	Totalmente de acuerdo	0	10	10
Total		18	12	30

*Nota.* Elaboracion propia

**Tabla 31**

*Chi-cuadrado de la dimensión planeación con la variable clima organizacional.*

Prueba Chi-cuadrado			
	valor	gl	Significacion asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.500 <sup>a</sup>	1	<,001
Corrección de Continuidad <sup>b</sup>	18.906	1	<,001
Razón de Verosimilitud	27.377	1	<,001
Asociación lineal por lineal	21.750	1	<,001
N de casos válidos	30	1	<,001

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.00.  
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboracion propia

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson presenta un valor de 22.500 con 1 grado de libertad, lo cual resulta relevante ya que la significación asintótica es  $<0.001$ , valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna **Existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.**

**Tabla 32**

*Medidas simétricas de la dimensión planeación con la variable clima organizacional*

<b>Medidas Simetricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.655	$<.001$
N de casos válidos		30	

*Nota . Elaboracion propia*

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.655, el cual muestra la intensidad de la relación entre dichas variables, que es moderadamente alta y significativa.

### **Prueba de Hipótesis específica 2**

- Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.
- Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Tabla 33**

*Tabla Cruzada de la dimensión organización con la variable clima organizacional.*

		Clima Organizacional		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Organización administrativa	Totalmente en desacuerdo	18	1	19
	Totalmente de acuerdo	0	11	11
Total		18	12	30

*Nota.* Elaboracion propia

**Tabla 34**

*Chi-cuadrado de la dimensión organización con la variable clima organizacional.*

Prueba Chi-cuadrado			
	valor	gl	Significacion asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.053 <sup>a</sup>	1	<,001
Corrección de Continuidad <sup>b</sup>	22.255	1	<,001
Razón de Verosimilitud	32.545	1	<,001
Asociación lineal por lineal	25.184	1	<,001
N de casos válidos	30	1	<,001

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento minimo esperado es 4.40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboracion propia

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson presenta un valor de 26.053 con 1 grado de libertad, lo cual resulta relevante ya que la significación asintótica es <0.001, valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna **Existe una relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.**

**Tabla 35**

*Medidas simétricas de la dimensión organización con la variable clima organizacional.*

<b>Medidas Simetricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.682	<.001
N de casos válidos		30	

*Nota.* Elaboracion propia

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.682, el cual muestra la intensidad de la relación entre dichas variables, que es moderadamente alta y significativa.

### **Prueba de Hipótesis especifica 3**

- Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.
- Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Tabla 36**

*Tabla Cruzada de la dimensión dirección con la variable clima organizacional.*

		<b>Tabla Cruzada</b>		
		Clima Organizacional		
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Dirección administrativa	Totalmente en desacuerdo	16	1	17
	Totalmente de acuerdo	2	11	13
Total		18	12	30

*Nota.* Elaboracion propia

**Tabla 37**

*Chi-cuadrado de la dimensión dirección con la variable clima organizacional.*

<b>Prueba Chi-cuadrado</b>			
	<b>valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significacio n asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	19.027 <sup>a</sup>	1	<,001
Corrección de Continuidad <sup>b</sup>	15.888	1	<,001
Razón de Verosimilitud	21.612	1	<,001
Asociación lineal por lineal	18.393	1	<,001
N de casos válidos	30	1	<,001

a. 1 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. *Elaboracion propia*

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson presenta un valor de 19.027 con 1 grado de libertad, lo cual resulta relevante ya que la significación asintótica es <0.001, valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna **Existe una relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.**

**Tabla 38:**

*Medidas simétricas de la dimensión dirección con la variable clima organizacional*

<b>Medidas Simetricas</b>			
		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.623	<,001
N de casos válidos		30	

Nota. *Elaboracion propia*

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.623, el cual muestra la intensidad de la relación entre dichas variables, que es moderadamente alta y significativa.

#### Prueba de Hipótesis específica 4

- Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.
- Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Tabla 39:**

*Tabla Cruzada de la dimensión control con la variable clima organizacional.*

		Tabla Cruzada		
		Clima Organizacional		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Control administrativo	Totalmente en desacuerdo	18	2	20
	Totalmente de acuerdo	0	10	10
Total		18	12	30

*Nota.* Elaboracion propia

**Tabla 40:**

*Chi-cuadrado de la dimensión control con la variable clima organizacional*

	Pruebas de Chi-cuadrado			Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearso	22.500 <sup>a</sup>	1	<.001		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	18.906	1	<.001		
Razón de verosimilitud	27.377	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	21.750	1	<.001		
N de casos válidos	30				

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboracion propia

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson presenta un valor de 22.500 con 1 grado de libertad, lo cual resulta relevante ya que la significación asintótica es  $<0.001$ , valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna **Existe una relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.**

**Tabla 41:**

*Medidas simétricas de la dimensión control con la variable clima organizacional*

<b>Medidas Simetricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.655	<.001
N de casos válidos		30	

*Nota . Elaboracion propia*

Asimismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.655, el cual muestra la intensidad de la relación entre dichas variables, que es moderadamente alta y significativa.

### **3. Discusión de los resultados**

Esta parte de la tesis tiene la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC. Se compararon las hipótesis específicas del estudio con evidencias externas para someter a discusión la resultante obtenida.

En referencia a los resultados se pudo apreciar referente al objetivo específico 1, Identificar el nivel de relación entre la planeación y el clima organización en la empresa Transportes Villa SAC. Este objetivo se enlaza con la primera hipótesis específica, se dieron los resultados, el Chi cuadrado de Pearson 22.500 con 1° de libertad que resulta significativo

el nivel de significancia asintótica es de  $<0.001$ , esto refleja que inválida la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna **Existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC**. Se encuentra similitud con lo expuesto por Miranda (2022) referente a un estudio realizado en una unidad de gestión educativa local Casma, 2021, donde señala que existe correlación directa y significativa entre la planeación y el clima organizacional.

En referencia al objetivo específico 2 Determinar el nivel de relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC. Este objetivo se enlaza con la segunda hipótesis específica, se dieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 26.053 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintótica es de  $<0.001$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica alterna que es **Existe una relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC**, se relaciona con Mamani (2019) con su tesis titulada *Gestión administrativa y Clima institucional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial mariscal nieta, 2018* donde indica que su dimensión organización y su variable clima laboral tiene una relación significativa.

Referente al objetivo específico 3 Establecer el nivel de relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se enlaza con la tercera hipótesis específica, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 19.027 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintótica es de  $<0.001$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica que es **Existe una relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC**. Asimismo, con el mismo resultado el tesista Bustamante referente a un estudio realizado en una unidad educativa, donde pudo concluir que existe una relación entre sus variables, diciendo que, a mayor gestión administrativa, mayor será el clima organizacional.

Referente al objetivo específico 4 Identificar el nivel de relación entre el Control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se enlaza con la cuarta hipótesis específica, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 22.500 con un 1° de libertad que resulta significativo y con una significancia asintomática de  $<0.001$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica alterna que es **Existe una relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC**. Este resultado es apoyado con el tesista Mamani (2019) con su tesis titulada *Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2018* donde tuvo como resultado que existe una relación entre el control y el clima organizacional, considerando que Rho de Pearson  $r = 0,619$ , el cual indica de una correlación positiva moderada.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

##### **Primera:**

Respecto a la hipótesis general, el cual dice: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se pudo observar que se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.707, dando como resultado una correlación moderadamente fuerte y significativa.

##### **Segunda:**

Respecto a la hipótesis específica 1, el cual dice: Existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se pudo observar que se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.655, evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

##### **Tercera:**

De la hipótesis específica 2, el cual dice: Existe una relación entre la Organización y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se concluyó lo siguiente, se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.682, evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Cuarta:**

Respecto a la hipótesis específica 3, el cual dice: Existe una relación entre la Dirección y el Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se concluyó lo siguiente, se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.623, lo cual sirve de evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**Quinta:**

Con respecto a la hipótesis específica 4, el cual dice: Existe una relación entre el Control y el Clima Organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se concluyó lo siguiente, se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.655, lo cual es de evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC.

**2. Recomendaciones**

A través del análisis que se ha realizado a las variables Gestión administrativa y Clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se brinda las siguientes recomendaciones.

**Primera:**

Teniendo en cuenta que Existe una relación entre la planeación y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se recomienda redefinir las declaratorias corporativas permitiendo una mejor toma de decisiones, ayudando a mejorar la planeación en su conjunto, contribuyendo a mejorar el clima organizacional, ya que, Según Chiavenato según Chiavenato (2014) señala que: "La planeación es la primera

función administrativa, porque sienta las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos.” (p. 124)

### **Segunda:**

Conforme a que Existe una relación entre la organización y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC; es necesario mejorar la organización empresarial de tal manera que optimice el clima organizacional, por ello se debe mejorar la estructura y procesos, tales como : división de la carga laboral, seleccionar una autoridad para cada sector, proveer de los recursos necesarios para cada sector, establecer mecanismos que integren las actividades de todas las áreas; todo esto para obtener una mejor gestión empresarial a fin de obtener un óptimo desarrollo económico de la empresa Transportes Villa SAC, ya que según Mendoza et al. (2018) señala que la organización es la dimensión donde se debe estructurar el camino que se va a tomar para alcanzar todas las metas planteadas, para ello se debe tener los recursos necesarios y se debe dividir todas las actividades de manera proporcional para que el trabajador tenga la mejor relación con su trabajo.

### **Tercera:**

Conforme a que Existe relación entre la dirección y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC; se recomienda programar capacitaciones que incrementen el potencial intelectual para los jefes de las unidades de gestión de la organización, así como también se sugiere ofrecer la motivación necesaria a los colaboradores, establecer mecanismos de comunicación eficientes entre las diferentes áreas de la empresa: tales como un software ERP, grupos de trabajo digitales, todo con el fin de cumplir eficientemente los objetivos, ya que según Chiavenato (2007), indica que La capacitación tiene una enorme

importancia como medios para preparar y aglutinar a la fuerza de trabajo ante los nuevos rumbos o situaciones, sea para impulsar reestructuraciones organizacionales o cambios culturales, para crear e implantar nuevas estrategias empresariales, para crear y consolidar nuevos productos o servicios, etc. La posesión y el dominio de la información produce el espíritu de iniciativa y de emprendedor que permite un mejor desempeño y la formación de emprendedores internos. (p. 412). Y también según lo que dice Mendoza et al. (2018) que la dirección “Se encarga de dirigir e influenciar a los trabajadores para conseguir los objetivos propuestos, consiste en involucrar el liderazgo, la motivación y la comunicación entre todos” (p. 210)

#### **Cuarta:**

Por último, conforme a que Existe una relación entre el control y el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC, se recomienda implementar un Sistema de Control de Personal, también se sugiere evaluar y analizar los resultados obtenidos, identificar los problemas y llevar a cabo un plan con medidas correctivas correspondientemente, ya que según Louffat (2015), señala que “El control se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados, en función a las metas esperadas para un periodo predefinido.” (p. 273)

## REFERENCIAS

- Aucatoma (2022). *La gestión empresarial y el ambiente laboral dentro de la empresa Erick David de la ciudad de Quito*. <https://goo.su/VtgsIEU>
- Alegría, Z. (2019). *Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y deposito temporal Lima-2019*. Perú: Universidad Norbert Wiener.  
<https://goo.su/HGXW2> y
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2), 201-206.
- Barrera (2022). *Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios*. <https://goo.su/Yk9uA>
- Brunet, L. (2007). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Ciudad de México : Trillas .
- Bustamante, M. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la unidad educativa particular San Jose "La Salle", Latucanga, Quito-2021*. Quito, Ecuador: UIDE. <https://goo.su/QN2YSA>
- Chiavenato, I. (2007). *Teoría general de la administración* (7ma Edición ed.). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración* (8va Edición ed.). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Diario el Peruano. (15 de septiembre de 2022). *Economía peruana es confiable y se encuentra en proceso de reactivación*. *Economía*, pA1. <https://goo.su/JaUJTf>

- García, ., M., Vesga, J. J., & Gómez, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá. Colombia: Universidad Católica de Colombia.<https://goo.su/dLcPUuo>.
- Hidalgo, M. (2021). *Gestión administrativa y clima organizacional en la Unidad Educativa "José Jesús Ocampo Salazar"* Guayaquil, Ecuador, 2020. <https://goo.su/53bTX5>
- Jiménez, W. (1982). *Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa*. México.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: uina perspectiva emrpesarial*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Heinz, W. y Mark, C. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1951). *La teoría de campo en la ciencia*. Barcelona, España: Paidós.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Luther, G. (1993). *Notes on the Theory of Organization*. USA: Columbia University.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista científica Dominio de las ciencias, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Miranda, M. (2022). *El clima organizacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo.

<https://goo.su/G9jbd>

Moreno, C., C. D., & Balseca, N. (2018). La planeación estratégica en el sector empresarial ecuatoriano. *Cerraduras Ecuatorianas SA. Revista Espacios, 18*.

<https://goo.su/i0f34J>

Ployhart, R., Hale, D., & Michael, C. (2014). *Staffing Within the Social Context . En The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. New York: Oxford University Press.

Purohit, B., & Wadhwa, A. (2012). *Organisational climate from view point of motivation in district hospital, India. Scientific research, 4(7), 1-7*. <https://goo.su/49I3t6H>

Ríos. (2021). La gestionx administrativa y el clima organizacional en la empresa Delcardavid Construcciones EIRL, Region Ucayali, 2020. Ucayali: Universidad Alas Peruanas. <https://goo.su/bOj5XbZ>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México D.F., México: Pearson educación.

Silva, M. (1993). *Clima Organizacional*. <https://goo.su/nL1HRY>

Tejada, M. (2019). *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área contact center de Lince, 2017*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

<https://goo.su/RJOael>

# APÉNDICE

## APENDICE 1

### Instrumento

### CUESTIONARIO

Buen día. Le agradecemos responder con total honestidad el siguiente cuestionario que sirve para mejorar nuestros servicios.

<b>Leyenda</b>	
<b>1</b>	Totalmente desacuerdo
<b>2</b>	Desacuerdo
<b>3</b>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
<b>4</b>	De acuerdo
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo

**Sexo:** Masculino ( )      Femenino ( )

ÍTEMS	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales.	1	2	3	4	5
2	Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC.	1	2	3	4	5
3	Tiene clara la misión y visión de la organización.	1	2	3	4	5
4	La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo.	1	2	3	4	5
5	La gestión de su área esta alineada con las metas trazadas.	1	2	3	4	5
6	Participa de manera constante en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	La empresa tiene bien definido su organigrama.	1	2	3	4	5
8	Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b>						
9	Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto.	1	2	3	4	5

10	Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas.	1	2	3	4	5
11	Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización.	1	2	3	4	5
12	Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
13	Tiene claras las funciones asignadas a su puesto.	1	2	3	4	5
14	Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores logran las metas que se les asignan.	1	2	3	4	5
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>OBJETIVOS</b>						
16	En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
17	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
<b>COOPERACIÓN</b>						
18	Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integración entre ellos dentro y fuera de la organización.	1	2	3	4	5
19	Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.	1	2	3	4	5
20	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construcción de un buen clima laboral.	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
21	Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
22	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejore la productividad del personal.	1	2	3	4	5
23	Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
24	La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empáticas y asertivas.	1	2	3	4	5
25	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.	1	2	3	4	5
26	En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la práctica de valores.	1	2	3	4	5

## Apéndice 02

### Juicio de expertos

#### PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **DE RECOLECCION DE DATOS** que hace parte de la investigación, "LA GESTION ADMINISTRATIVA INCIDE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES VILLA SAC". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: VILLA ESTEVES JOSE ANTONIO

FORMACION ACADEMICA: ADMINISTRACION/CANTABILIDAD

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: FINANZAS/MARKETING

TIEMPO: 24 CARGO ACTUAL: DOCENTE

INSTITUCION: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Objetivo de la investigación: \_\_\_\_\_

Objetivo del juicio de expertos: \_\_\_\_\_

Objetivo de la prueba: \_\_\_\_\_

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.

*Jose*

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	--

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
PLANEACION	La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales.	4	4	4	
	Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC	4	4	4	
	Tiene clara la mision y vision de la organización	4	4	4	
	La empresa realiza la planeacion y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo.	4	4	4	
	La gestion de su area esta alineada con las metas trazadas.	4	4	4	
	Participa de manera constante en la toma de decisiones	4	4	4	
ORGANIZACIÓN	La empresa tiene bien definido su organigrama.	4	4	4	
	Su area de trabajo se encuentra representada en el organigrama.	4	4	4	
DIRECCION	Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto.	4	4	4	
	Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas	4	4	4	
	Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización	4	4	4	
	Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo.	4	4	4	
CONTROL	Tiene claras las funciones asignadas a su puesto.	4	4	4	
	Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua.	4	4	4	
	Los trabajadores logran las metas que se les asignan	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cual?

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

*Jose L*

VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
OBJETIVOS	En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulación de los objetivos institucionales.	4	4	4	
COOPERACION	Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integracion entre ellos dentro y fuera de la organización.	4	4	4	
	Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construccion de un buen clima laboral.	4	4	4	
LIDERAZGO	Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejores la productividad del personal.	4	4	4	
	Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.	4	4	4	
MOTIVACION	La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empaticas y asertivas.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa sac, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la practica de valores.	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? .Cual?

\_\_\_\_\_

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

*Jose J*

## PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **DE RECOLECCION DE DATOS** que hace parte de la investigación, **"LA GESTION ADMINISTRATIVA INCIDE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES VILLA SAC"**  
La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MARIA BOLO GAVILANO

FORMACION ACADEMICA: Licenciada en Administración y Finanzas - Maestría en Finanzas

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 10 años

TIEMPO: 4 meses CARGO ACTUAL: Jefe de Finanzas

INSTITUCION: Universidad Cesar Vallejo

Objetivo de la investigación: Analizar la Gestión administrativa y su Relación con el clima Organizacional en la empresa Transportes Villa Sac.

Objetivo del juicio de expertos: validar o verificar la fiabilidad del instrumento.

Objetivo de la prueba: Generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio a través de la investigación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	--

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
PLANEACION	La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales.	4	3	4	
	Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC	4	4	4	
	Tiene clara la mision y vision de la organización	4	4	4	
	La empresa realiza la planeacion y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo.	4	4	4	
	La gestion de su area esta alineada con las metas trazadas.	4	4	4	
	Participa de manera constante en la toma de decisiones	4	4	4	
ORGANIZACIÓN	La empresa tiene bien definido su organigrama.	4	4	4	
	Su area de trabajo se encuentra representada en el organigrama. <i>La empresa cuenta con un Mof de acuerdo al puesto</i>	4	4	4	
DIRECCION	Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto.	4	4	4	
	Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas	4	4	4	
	Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización	4	4	4	
	Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo.	4	4	4	
CONTROL	Tiene claras las funciones asignadas a su puesto.	4	4	4	
	Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua.	4	4	4	
	Los trabajadores logran las metas que se les asignan	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cual?

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
OBJETIVOS	En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulacion de los objetivos institucionales.	4	4	4	
COOPERACION	Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integracion entre ellos dentro y fuera de la organización.	4	4	4	
	Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construccion de un buen clima laboral.	4	4	4	
LIDERAZGO	Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejores la productividad del personal.	4	4	4	
	Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.	4	4	4	
MOTIVACION	La comunicación de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empaticas y asertivas.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa sac, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la practica de valores.	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? .Cual?

\_\_\_\_\_

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

  
MARIA Bolo GAVILANO

### PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **DE RECOLECCION DE DATOS** que hace parte de la investigación, "**LA GESTION ADMINISTRATIVA INCIDE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES VILLA SAC**". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Luis Toro Toro

FORMACION ACADEMICA: Maestría en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Recursos Humanos

TIEMPO: 40 años CARGO ACTUAL: Director Depto Académico C.E.E.C

INSTITUCION: Universidad Ricardo Palma

Objetivo de la investigación: Analizar la Gestión Administrativa y su incidencia con el clima organizacional en la empresa Transportes Villa SAC

Objetivo del juicio de expertos: validar o verificar la fiabilidad del instrumento

Objetivo de la prueba: Generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio a través de la investigación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.

VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
OBJETIVOS	En la empresa Transportes Villa SAC se definen claramente los objetivos institucionales.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa SAC participan en la formulacion de los objetivos institucionales.	4	4	4	
COOPERACION	Los trabajadores de la empresa Transportes Villa SAC muestran compañerismo, e integracion entre ellos dentro y fuera de la organización.	4	4	4	
	Las jefaturas de la empresa Transportes Villa SAC son solidarios con sus empleados de la organización.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven acciones que contribuyan con la construccion de un buen clima laboral.	4	4	4	
LIDERAZGO	Los jefes promueven un trato horizontal entre los colaboradores.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC se promueven cursos y talleres que mejores la productividad del personal.	4	4	4	
	Los jefes de la empresa Transportes Villa SAC monitorean las actividades y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus empleados.	4	4	4	
MOTIVACION	La comunicacion de los jefes de la empresa Transportes Villa SAC son empaticas y asertivas.	4	4	4	
	Los colaboradores de la empresa Transportes Villa sac, son estimulados por el buen desempeño laboral que realizan.	4	4	4	
	En la empresa Transportes Villa SAC con frecuencia se promueve la practica de valores.	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? .Cual?

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

10.10.22.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	--

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA			
DIMENSIONES	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBS
PLANEACION	La empresa Transportes Villa SAC, tiene definido claramente los objetivos, metas y estrategias organizacionales.	4	4	4	
	Es posible alcanzar los objetivos definidos, es decir se pueden cumplir según la realidad de la empresa Transportes Villa SAC	4	4	4	
	Tiene clara la misión y visión de la organización	4	4	4	
	La empresa realiza la planeación y toma las acciones respectivas con el fin de mejorar las condiciones de trabajo.	4	4	4	
	La gestión de su área está alineada con las metas trazadas.	4	4	4	
	Participa de manera constante en la toma de decisiones	4	4	4	
ORGANIZACIÓN	La empresa tiene bien definido su organigrama.	4	4	4	
	Su área de trabajo se encuentra representada en el organigrama.	4	4	4	
DIRECCION	Su jefe inmediato tiene las capacidades necesarias para realizar su puesto.	4	4	4	
	Su jefe inmediato contribuye al logro de las metas	4	4	4	
	Su jefe inmediato mantiene un liderazgo dentro de la organización	4	4	4	
	Su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo.	4	4	4	
CONTROL	Tiene claras las funciones asignadas a su puesto.	4	4	4	
	Se realizan reuniones constantes para evaluar el resultado de las actividades desarrolladas con el fin de una mejora continua.	4	4	4	
	Los trabajadores logran las metas que se les asignan	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cual?

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

## Apéndice 03

### Carta de Autorización



TRANSPORTANDO EL PROGRESO DEL PAIS  
RUC: 20544012135

Lima, 30 de enero de 2023

#### **CARTA DE AUTORIZACION**

Yo, Jesús Narciso Villa Callme, identificado con DNI N° 09294213 en mi calidad de Gerente General de la empresa TRANSPORTES VILLA SAC con RUC N° 20544012135, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

#### **OTORGO LA AUTORIZACION**

Al señor Jorge Luis Bardales Burga, identificado con DNI N° 71337510 bachiller de la carrera de Administración y Gerencia para que utilice la información de la empresa: TRANSPORTES VILLA SAC, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de Investigación para optar el grado de Licenciado en Administración y Gerencia.

Asimismo, autorizo mencionar el nombre de la empresa en la Investigación

Sin otro particular se extiende la presente para los fines que al interesado convengan

TRANSPORTES VILLA S.A.C.

Jesús Villa Callme  
Gerente General

Firma y sello del representante legal  
DNI N° 09294213

## Apéndice 04

### Fotos del personal



Personal operativo en conjunto



Personal operativo en preparación de sus funciones



Personal ultimando los detalles laborales



Personal capacitándose

## Apéndice 05

### Evidencias del problema

A continuación, se evidencian algunos de los diferentes problemas internos por una mala gestión administrativa:

Responder Responder a todos Reenviar

Jueves 23/03/2023 10:46

F finanzas@transportesvillasac.com

**OBSERVACION / ATENCION A EMPRESAS NUEVAS**

Para comercial@transportesvillasac.com

CC comercial2@transportesvillasac.com; 'Hilary Alcántara Burgos'; asistente2@transportesvillasac.com; 'María Boto Gvailano'; jvilla@transportesvillasac.com; operaciones@transportesvillasac.com

Estimados Sres. Área Comercial/ Área Operaciones,

Por medio de la presente se les recuerda que antes de acceder a algún atención y/o crédito deben ser filtrados por mi persona y por nuestros asesores de factoring para validar su capacidad de pago y cumplimiento.

Por otro lado, se exhorta a recalcar que la atención a brindar debe ser para la empresa a la que fue enviada la cotización, por ende el RQ y la guías de remisión deben salir a nombre de la misma empresa, NO algún consorcio o empresa a fin, ya que al ser otra razón social necesita ser evaluada como una empresa nueva e individual.

Agradezco la atención  
Saludos cordiales.

  **Parte del Grupo**

**Amely Mendoza Villa.**  
Jefe de Finanzas.  
Cel: 982 982 818  
finanzas@transportesvillasac.com  
www.transportesvillasac.com

  **Piensa Sostenible, se amable con el medio ambiente.**  
No imprimas este correo si no es necesario.



Responder Responder a todos Reenviar

miércoles 8/03/2023 15:34

S supervision@transportesvillasac.com

**RE: RECOMENDACIONES POR SEGURIDAD**

Para 'Aylin Mendoza Villa'; 'María Boto Gavilano'

CC 'Jesús Villa Callme'; operaciones@transportesvillasac.com; comercial2@transportesvillasac.com; 'Javier Nole Freyre'; finanzas@transportesvillasac.com; asistente2@transportesvillasac.com; 'Weyeska Mendoza Nieves'

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

**Asunto: RECOMENDACIONES POR SEGURIDAD**

Estimado señor Rodolfo

Buenos días, para aclarar lo siguiente:

1. El periódico mural fue actualizado el día de ayer antes de salir de mi horario de labor.
2. Mi persona esta en sandalias, ya que tengo el pie hinchado y no pondré zapatos de seguridad en lo que resta de la semana, hasta que mi condición mejore.
3. El patio de maniobras estaba vacío en su totalidad, lo cual no implica ningún riesgo para nadie.
4. Para ejercer un reclamo de este tipo le sugiero primero comenzar por su persona, quien no usa zapatos de seguridad, si no zapatos cerrados comunes.
5. Hoy es miércoles, y este es el primer comunicado recordatorio de charla semanal, favor sugiero enviarlo los días lunes.
6. La charla la programare para el día sábado, pero vuelvo a reiterar que toda la semana vendré con sandalias, si no hay inconveniente con ello, me confirma.

Atenta.

Responder Responder a todos Reenviar  
 miércoles 8/03/2023 15:34  
 supervision@transportesvillasac.com  
**RE: RECOMENDACIONES POR SEGURIDAD**

Para 'Aylin Mendoza Villa'; 'María Bolo Gavilano'  
 CC 'Jesús Villa Calme'; operaciones@transportesvillasac.com; comercial2@transportesvillasac.com; 'Javier Nole Freyre'; finanzas@transportesvillasac.com; asistente2@transportesvillasac.com; 'Neyeska Mendoza Nieves'

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

---

**Estimada Aylin**  
 Saludo la confección del periódico mural, aunque tarde, pero se hizo.  
 Es oportuno aclarar algunos puntos en relación a su correo líneas abajo.  
 . El correo que envíe no fue correo de reclamo y fue una sugerencia y fue dirigida a la administradora de Transportes Villa SAC por competencia de cargo es a ella es la que tiene que dirigirse en sus sugerencias y reclamos por cualquier índole ya sea por tema de salud o lo que fuere y posteriormente ella lo hará extensivo para que todos estén enterados.  
 . Tengo indicaciones desde la Gerencia que personal administrativo cuando es necesario transitar por el patio de maniobras se debe usar mínimamente **zapatos** de seguridad u cualquier otro **zapato** en donde no este expuesto las uñas.  
 . Mi persona todo el tiempo que se encuentre en las instalaciones usa **zapatos** de seguridad, así como constató la administradora.  
 El comunicado de recordatorio de las charlas y periódico mural ya no se enviará ni lunes ni ningún otro día, solo se observará que, si se cumple o no en cronograma establecido con anticipación, por algo es "cronograma de programación de charlas semanales"

Responder Responder a todos Reenviar  
 martes 14/02/2023 20:26  
 supervision@transportesvillasac.com  
**RE: OBSERVACION : ENTREGA DE TICKET DE BALANZA**

Para 'Aylin Mendoza Villa'  
 CC 'jvilla@transportesvillasac.com'; 'ORLANDO QUISPÉ'; 'María Bolo Gavilano'; finanzas@transportesvillasac.com; asistente2@transportesvillasac.com; 'Jorge Cahuayme Sánchez'

---

**Asunto: OBSERVACION : ENTREGA DE TICKET DE BALANZA**

**Estimado Rodolfo**  
 Buenos días, favor recordarle que por indicación de gerencia todos los servicios deben contar con su ticket de balanza , ya que ello es un requisito indispensable para facturar.  
 Favor su atención, ya que tenemos dos inconvenientes:  
 Conductor Roger Torres y Javier Sosa.

Saludos Cordiales.



**TRANSPORTES VILLA S.A.C.**  
Parte del Grupo  


**Aylin Mendoza Villa.**  
**Jefe Comercial.**  
**Cel: 954 700 363**  
**comercial@transportesvillasac.com**  
**www.transportesvillasac.com**





**Piensa Sostenible, se amable con el medio ambiente.**  
**No imprimas este correo si no es necesario.**

Responder Responder a todos Reenviar  
 lunes 6/02/2023 13:01  
**MB** María Bolo Gavilano <administracion@transportesvillasac.com>  
**OBSERVACION DE : GESTION SEMANAL 01/02 - 04/02 Y RECORDATORIO DE META**  
 Para 'Jorge Cahuayme Sánchez'  
 CC jvilla@transportesvillasac.com; finanzas@transportesvillasac.com; oquispe@transportesvillasac.com; asistente2@transportesvillasac.com; Aylin Mendoza Villa  
 Respondió a este mensaje el 6/02/2023 14:43.  
 Mensaje enviado con importancia Alta.

Estimado Jorge,  
 Revisando tu gestión, visualizo lo siguiente que se realizaron 83 llamadas, durante los 3 días sin contabilizar el día sábado, por lo tanto no detallas las gestiones de la cartera que manejas como comercial y cartera de clientes nuevo número debe reflejarse en las gestiones que uno realiza, por lo tanto deseo que envíes al término del día las gestiones de cada clientes según su segmentación , persona de contacto, etc.

	Semana 2				Total	%
	1-Feb	2-Feb	3-Feb			
Llamadas realizadas	11	15	26	83	24%	
Se envió cotización	0	2	2	13	43%	
No desean servicio	0	6	9	27	39%	
Ventas concretadas	1	1	0	2	0%	
No contesta/volver a llamar/seguimiento	11	9	18	56	22%	
Cartera propia	0	14	28	89	38%	
Reuniones Google Meet / Visitas presenciales	0	0	0	0	0%	
Clientes nuevos contactados	0	1	1	2	3%	

El total de cli gestiones se r solo se concre

Responder Responder a todos Reenviar  
 miércoles 1/02/2023 10:39  
**AM** Aylin Mendoza Villa <comercial@transportesvillasac.com>  
**OBSERVACION / TAREO -RECORDATORIO DEL REGLAMENTO**  
 Para 'María Bolo Gavilano'

Estimada Maria  
 Buenos días, conforme con lo indicado.  
 Sin embargo considero que el cuadro enviado no es veras en su totalidad, ya que su persona también llego tarde en varias oportunidades y no lo veo registrado.  
 Recordar que la información debe ser lo mas real posible, para así evitar incomodidades en las demás personas que laboran en oficina.

Saludos Cordiales.



**Aylin Mendoza Villa.**  
**Jefe Comercial.**  
**Cel: 954 700 363**  
**comercial@transportesvillasac.com**  
**www.transportesvillasac.com**



Piensa Sostenible, se amable con el medio ambiente.  
 No imprimas este correo si no es necesario.



Responder Responder a todos Reenviar

Lunes 6/02/2023 14:44

JC Jorge Cahuayme Sánchez <comercial2@transportesvillasac.com>  
RE: OBSERVACION DE : GESTION SEMANAL 01/02 - 04/02 Y RECORDATORIO DE META

Para 'María Bolo Gavilano'

CC 'jvilla@transportesvillasac.com'; 'finanzas@transportesvillasac.com'; 'oquispe@transportesvillasac.com'; 'asistente2@transportesvillasac.com'; 'Aylin Mendoza Villa'

Estimada María.  
Correo recibido.  
Te comento lo siguiente:

1. Referente a las **observaciones** de las llamadas, en el cuadro de seguimiento y porcentajes, todos los días al finalizar la gestión diaria, se adjunta dicho cuadro con la evidencia necesaria, según indicé en **observaciones** pasadas.
  - Si bien para la fecha del 01/02 no se adjuntó el cuadro especificado por cliente (las disculpas del caso), en los demás días sí se adjuntó y se realiza todos los días por cliente, tener en cuenta que las **observaciones** ya fueron brindadas por su persona.
  - Respecto a que requiere que en el cuadro de GESTIÓN SEMANAL, vuelva a poner todo lo especificado por día se realizará sin ningún problema; lo que yo realizo es un resumen por semana de lo trabajado, aparte al inicio de cada correo en los ítems se encuentra los clientes nuevos y si en el caso sucedió alguna eventualidad en el día.

Adjunto Evidencias:  
01/02

Enviar: 01/02/2023 14:44  
Jorge Cahuayme Sánchez <comercial2@transportesvillasac.com>  
RE: OBSERVACION DE : GESTION SEMANAL 01/02 - 04/02 Y RECORDATORIO DE META  
Para: 'María Bolo Gavilano'  
CC: 'jvilla@transportesvillasac.com'; 'finanzas@transportesvillasac.com'; 'oquispe@transportesvillasac.com'; 'asistente2@transportesvillasac.com'; 'Aylin Mendoza Villa'  
Adjuntos: 01/02 - 04/02 Y RECORDATORIO DE META

100%