



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE SECHURA EXPRESS S.A.,
EN LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

ELVIS SAUL CHIROQUE CHAPILLIQUEN

ASESOR

DR. VICTOR RAMIREZ ORDINOLA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2014

PAGÍNA DEL JURADO

Dr. Castillo Palacios Freddy William
PRESIDENTE

ING. Ramírez Ordinola Víctor Hugo
SECRETARIO

Lic. Lazo Sánchez Martin
VOCAL

DEDICATORIA

Gracias a mis padres
Que con gran sacrificio, dedicación y esmero
Me apoyaron para culminar
Mi carrera profesional

Y a mi hermana que siempre
Me brindó su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no se habría podido realizar sin la colaboración de algunas personas que me han brindado sus conocimientos y apoyo constante. Quiero agradecerles a todos ellos en cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera de la mejor manera.

Un agradecimiento muy especial a mis Queridos Padres, quienes con su amor, esfuerzo diario y confianza contribuyeron en etapa educativa, difundiendo e inspirando siempre lo fundamental para hacer de mí una excelente persona.

Una gratificación para toda mi familia que siempre me han apoyado tanto en los momentos difíciles y de éxitos, a mi hermano que siempre me apoyo en todo momento.

Finalmente a mis grandes amigos que siempre me han brindado su apoyo y consejos les quedo muy agradecido de todo corazón

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Elvis Saúl Chiroque Chapilliquen con DNI N° 47773184 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura 17 octubre del 2017

Elvis Saúl Chiroque Chapilliquen.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Empresa de Transportes Sechura Express S.A., En la Ciudad de Piura Año - 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de administración de Empresas.

El Autor.

ÍNDICE

Carátula.....	1
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado.....	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I.- INTRODUCCION.....	11
➤ Presentación	
➤ Antecedentes	
➤ Justificación	
➤ Marco Teórico	
➤ Realidad Problemática	
1.1. Problema.....	31
1.2. Hipótesis.....	32
1.3. Objetivos.....	32
II.- MARCO METODOLOGICO	33
2.1. Variables.....	33
2.2. Operacionalización de variables.....	33
2.3. Metodología.....	33
2.4. Tipos de Estudio	34
2.5. Diseño.....	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Instrumentos de recolección de datos.....	35
2.8. Métodos de análisis de datos.....	35
2.9. Aspectos éticos.....	35
III.- RESULTADOS.....	36
VI.- DISCLUSIÓN	45

4.1. Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional	
En la empresa de transporte Sechura exprés	50
V.- CONCLUSIONES.....	56
VI.- RECOMENDACIONES	57
VII.- ESTRATEGIAS	58
VIII.- BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	63

RESUMEN

El recurso humano es determinante en las organizaciones, ya que es el que agrega valor en los productos y servicios de las mismas. El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Entonces, sin más preámbulo, este estudio queda estructurado de la siguiente manera: Capítulo I: introducción, antecedentes, justificación, marco teórico, realidad problemática, problema, hipótesis, objetivos. En el Capítulo II Marco metodológico, variables, Operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos aspectos éticos. Capítulo III resultados en él se describen y se muestran los resultados en tablas y gráficos; Capítulo IV, discusión de resultados, aquí se interpreta la información obtenida por los cuestionarios aplicados a los trabajadores cuya finalidad es medir el clima organizacional en el capítulo V se reflejan las conclusiones capítulo VI recomendaciones en donde se exponen algunas estrategias de cómo mejorar el clima organizacional; posteriormente se presenta la bibliografía consultada a través de la cual se puede sustentar el presente estudio. Se diseñó un instrumento de medición del clima organizacional para una empresa de transporte, basado en la teoría, investigaciones y aplicación al contexto de transporte, en el presente reporte se presentaran los resultados de la investigación, la metodología y las evidencias que permiten sustentar la validez del instrumento.

Palabras Claves: Recurso Humano – Clima Organizacional

ABSTRACT

The human resource is crucial in organizations, as is adding value to the products and services provided therein. The organizational climate can be a link or impede the proper performance of the institution, may be a factor of distinction and influence in the behavior of those within it. So, without further ado, this study is structured as follows: Chapter I: introduction, background, rationale, theoretical framework, really problematic, problem, hypothesis, objectives. In Chapter II Methodological framework variables, operationalization of variables, methodology, types of study design, population, data collection instruments, data analysis methods ethical issues. Chapter III results described herein and the results are shown in tables and graphs; Chapter IV, discussion of results, the information obtained here by workers questionnaires aimed at measuring the organizational climate in Chapter V reflects the conclusions chapter VI recommendations where some strategies to improve the organizational climate is interpreted exposed; subsequently consulted the literature through which to sustain the present study is presented. An instrument for measuring the organizational climate for a transport company, based on theory, research and application to the context of transport, in this report the results of the investigation are presented, the methodology and evidence to substantiate the validity was designed instrument.

Keywords: Human Resources - Organizational Climate

I.- INTRODUCCION:

Toda organización está conformada por la agrupación de varias personas las cuales mediante la cooperación alcanzan sus objetivos en comunes. Para entender la influencia que estos grupos humanos ejercen dentro de las instituciones, solo hay que fijarse en su comportamiento dentro de ellas y desde allí mejorar la eficacia de ésta para lograr conseguir dichos objetivos. Todos los comportamientos se desarrollan debido a que en las empresas se encuentran presentes ciertas condiciones personales como son los hábitos, creencias, valores y tradiciones, los cuales forman el denominado clima organizacional.

Por ello es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en el comportamiento organizacional, para poder desde allí corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos, de la organización, exitosamente, en tal sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las instituciones públicas y privadas y el estudio del clima organizacional, ya que permite éste entender las apreciaciones y puntos de vista que todo colaborador posee de su propia organización, porque influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados. Así este hecho se convierte en una variable de mucha importancia, ya que de la consecución de un buen o mal clima organizacional se conseguirá tener empleados motivados o satisfechos con su trabajo, lo que inmediatamente contribuirá con el logro o fracaso de las metas organizacionales propuestas.

Por lo expresado este trabajo se basa en la investigación de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A., en la ciudad de Piura año 2014, de tal manera que se pueda aportar significativamente en la mejora del clima organizacional de la misma. Ya que se ha observado la presencia de un factor distractor u obstaculizador que no permite que el ambiente laboral se desarrolle con normalidad, haciendo que el trabajo no se desarrolle con la eficiencia y eficacia que debería, esto quiere decir se ha observado un problema en el clima laboral.

Para la realización de este trabajo de tesis se ha procedido a la revisión bibliográfica de otros trabajos realizados con antelación y que tienen relación con este tema u objeto de estudio. Se tomaron en cuenta y se revisaron tesis desarrolladas en universidades a nivel local, nacional e internacional, las cuales se presentan a continuación:

(Brito, 2001), en su tesis "*Intervención diagnóstica del clima organizacional de UNISYS de Venezuela*", donde concluyo que la mayoría de empleados que respondieron el instrumento tienen una percepción positiva con respecto al clima organizacional, especialmente en los siguientes aspectos: la comunicación fluida entre los compañeros de trabajo y el fácil acceso de comunicación con los supervisores. Según algunos autores uno de los elementos claves en el ámbito humano y organizacional es la comunicación. Es importante el reconocimiento oportuno de los logros sobresalientes de cada uno de los empleados .sobre la base de esta información se recomienda el desarrollo de planes de incentivos que no sean únicamente económicos sino que estén directamente relacionados con el desarrollo de la carrera. Se recomienda poner atención en el acondicionamiento y/o remodelación de las instalaciones de la organización.

(Ayala, 2010), en su trabajo de investigación denominado "Análisis de la influencia del clima organizacional en la relación con el desempeño del trabajador de la empresa DAEWON SUSAN E.I.R.L. Paita para el periodo 2010. Tuvo como propósito determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño del trabajador en la empresa DAEWON SUSAN E.I.R.L. con el objetivo primordial de destacar la importancia de factores del clima determinantes en la empresa a la vez identificar todas las virtudes, sus capacidades, la actitud de compromiso y el desempeño laboral de los empleados que laboran dentro de esta empresa. En su metodología utilizó un diseño NO experimental aplicado y de tipo descriptivo – correlacionar, utilizó como instrumento la escala de clima laboral de Sonia palma cl spc, arribando a las siguientes conclusiones:

Recogiendo como resultado que los factores del clima muestran que el trabajador está parcialmente motivado y que hasta cierto grado se identifican con la empresa, por esto no cumplen con las expectativas que tienen, entonces podemos afirmar que los empresarios esperan lo máximo de productividad en su trabajo, pero no tienen claro lo que el profesional espera de su empresa. Así mismo, estos resultados permitieron llegar a la conclusión que si existe correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa DAEWON SUSAN E.I.R.L. así como a cada uno de los factores de la escala del clima laboral.

Cervera C, Emérita L. (2012) en su tesis “Liderazgo Transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos” donde su objetivo:

Fue analizar las relaciones que pudieran existir entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Escala de Liderazgo Transformacional y el Inventario de Clima Organizacional de Halpin y Croft. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. La muestra estuvo constituida por 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicó los instrumentos indicados y luego se correlacionaron utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional. Palabras clave: Liderazgo transformacional, Clima organizacional, calidad educativa, desempeño laboral.

(Serrato, 2011) en su trabajo “Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo Latino de Publicidad Colombia. Tuvo como objetivo de investigación crear estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa GRUPO LATINO DE PUBLICIDAD COLOMBIA LTDA., partiendo de un completo análisis y diagnóstico de la situación actual. Por ello se propondrán diferentes herramientas que ayuden a este proceso de investigación y que facilitará la conceptualización de la organización en el plano psicológico para medir exactamente lo que se requiere en la formulación del problema. Su metodología empleada fue la de ser una investigación de tipo descriptiva, deductiva. Dirigida a una población y muestra 257 personas, cuyo instrumento de recolección de información fue la encuesta.

Recogiendo como conclusión que las directivas observan una falencia con respecto al tema, especialmente en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá. La Dirección de Recursos Humanos en los últimos meses detectó una serie de malestares en el ambiente de trabajo, pero no está preparado aun estructuralmente para diagnosticar y mejorar el clima que se está viviendo. Tiene evidencia de lo afectado que está el clima laboral al interior de la compañía en lo que ha transcurrido los últimos cuatro años y las consecuencias negativas que esta situación ha dejado en sus empleados.

(Paico, 2011), en su trabajo denominado “Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Agricultura” Tuvo como objetivo “analizar las percepciones que los trabajadores tienen por su centro de labores y evaluar el desempeño del personal administrativo que labora en dicha institución” mediante un cuestionario de clima organizacional y un formato de evaluación de desempeño. La metodología empleada, explica que la investigación es de tipo descriptivo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental transversal. La población y muestra es de 89 personas. Para recoger información, utiliza el cuestionario de Clima laboral de Sonia Palma y el formato de evaluación de desempeño de Elizabeth Céspedes y conclusiones, lo más resaltante es que el personal de la Dirección regional de Agricultura, tiene una percepción *media* del clima organizacional porque en su mayoría alcanza un 68.5% de percepción. Con respecto al desempeño laboral se observa que en su mayoría los trabajadores tienen un desempeño normal con 62.9%.

(Alquilar & Ruíz, 2005), realizaron un estudio sobre la "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima SEDALIB S.A". Para lo cual usaron una metodología en la que se usó una muestra de 196 colaboradores, seleccionada de manera probabilística simple, concluyendo que los trabajadores de la Empresa SEDALIB SA, se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional, los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las Características Diagnósticas presentan un nivel Medio de Clima Organizacional. Así mismo existe correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores de la empresa SEDALIB SA. Así como a cada uno de los Factores de la escala de Clima (Autorrealización, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales) con la Satisfacción Laboral.

(Cervera, 2012), en su tesis “Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del Distrito de Los Olivos” donde su objetivo fue “analizar las relaciones que pudieran existir entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos. EN su metodología tuvo en cuenta instrumentos como Escala de Liderazgo Transformacional y el Inventario de Clima Organizacional de Halpin y Croft. Estos instrumentos fueron sometidos a

los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables; la muestra estuvo constituida por 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicó los instrumentos indicados y luego se correlacionaron utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados indicaron que existen correlaciones significativas y positivas entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional. Palabras clave: Liderazgo transformacional, Clima organizacional, calidad educativa, desempeño laboral.

(Pelaes, 2010), en su trabajo “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Cuyo propósito de estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Para ello en su metodología aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente.

Esta tesis obtuvo como conclusión que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Palabras Claves: Clima Organizacional; Satisfacción del Cliente; Atención al Cliente; Calidad del Servicio.

(Campos, 2008), realizó un estudio sobre la construcción de una Escala de Clima Laboral, usando una muestra para los fines de estudio que estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de la Ciudad de Lima Metropolitana, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad y mide 5 áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados encontrados revelan una percepción media del ambiente laboral. Las diferencias encontradas ponen en relevancia que los trabajadores varones tienen una mejor percepción del clima que las

trabajadoras mujeres; este factor de género estaría siendo consistente con las mejores condiciones de trabajo que se proveen a los hombres y refuerzan la hipótesis acerca de la sobre carga y el nivel de involucramiento con la realidad psicosocial.

(Pachas, 2007), en su tesis “Factores del clima organizacional que se relacionen con el desempeño y la motivación del personal administrativo que labora en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura”, concluyeron: que el clima organizacional no es la causa primordial de la productividad, incide en ella, puesto que consideran que el clima organizacional juega un papel de catalizador en el sentido directo de que existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello si el clima organizacional es negativo podemos estar desperdiciando una mejor productividad.

Vistos los estudios previos a esta investigación, seguidamente se presente el desarrollo del marco teórico de la misma, no sin antes describir la realidad, el entorno en el cual se percibe su problemática, siendo así esta investigación permitirá identificar desde el punto de vista técnico y administrativo los factores que influyen en el clima organizacional de la Empresa Transportes de Sechura Express S.A. a efectos de proponer estrategias organizacionales que contribuyan a mejorar el clima organizacional de la empresa materia de investigación, todo ello con la finalidad para que este trabajo se constituya en una herramienta que en forma permanente que oriente el funcionamiento hacia la mejora de procesos y resultados de la Empresa de Transporte Sechura Express S.A.

El presente trabajo de investigación se justifica, teniendo en cuenta criterios como el de aportar en la mejora del clima organizacional de la empresa de transportes Sechura Express S.A. que opera en el mercado de transporte terrestre en la provincia de Piura, al identificar problemas y proponer estrategias organizacionales que contribuyan en la mejora del clima organizacional de la empresa investigada, así también colaborar con el personal y directivos de la empresa para que tomen propuesta de mejora y la apliquen para mejoras de la empresa.

Este trabajo también beneficiara a los pobladores de la provincia de Piura, ya que podrán contar con un servicio de transporte con mejores servicios y

beneficios lo cual contribuirá en el bienestar del usuario y por consecuencia en la empresa de transportes Sechura Express S.A. Otra razón que justifica este estudio es que pretende brindar importantes estadísticas en relación a la necesidad de mejorar el servicio de transporte en la Ciudad de Piura, así también contribuirá a fortalecer y mejorar el servicio de transporte terrestre en la Provincia de Piura al implementarse diversos procedimientos que optimizaran el servicio que viene prestando la empresa de transporte Sechura Express. S.A.

En este mismo sentido los resultados de la presente investigación irán en la dirección de mejorar la oferta de servicios de transporte terrestre en la Provincia de Piura al implementarse estrategias organizacionales que beneficiaran al público usuario y como consecuencia de ello contribuirán en el desarrollo de la provincial.

Habiendo expuesto las razones de porqué se realiza este trabajo de investigación, a continuación se expone las teorías que describen las variables de investigación de este trabajo, así se tiene que sobre el clima organizacional se puede decir que éste refleja la motivación de los participantes o trabajadores de una empresa producto de la influencia del ambiental, por lo tanto, este clima pueden describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que influye en el comportamiento de los colaboradores

El clima organizacional hace referencia a las propiedades motivacionales en los miembros de ésta, que puede ser alto cuando, este clima es favorable en situaciones que proporciona satisfacción de las necesidades de cada persona que labora en esa institución y desde luego cuando eleva la moral; del individuo. Pero también suele ser bajo cuando el clima es desfavorable en situaciones que provocan la frustración de esas necesidades, es decir, el incumplimiento de la parte directiva de no cumplir con lo que espera el trabajador. (Schadek, Martini, Wollenhaupt, & Domingues, 2011)

Algunos autores dicen que el clima organizacional representa a “un concepto global que integra todos los componentes de una empresa estos componentes o dimensiones se reagrupan bajo dos grandes variables las cuales se ha llamado procesos y estructura organizacional”. El clima también es la personalidad de una organización y esta última puede ser sana o malsana y, en consecuencia, afectar el funcionamiento de sus miembros. (Brunet, 2014,

pág. 111), otros autores manifiestan que el clima se refiere a “una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta”. (Brow & Moberg, 1990, pág. 33)

Sin embargo Chiavenato, que la calidad del ambiente psicológico influye notablemente en el estado de las motivaciones de los trabajadores, indica que estas motivaciones pueden ser positivas y favorables, cuando el ambiente es receptivo y agradable, pero también puede ser negativo y desfavorable cuando el clima de la organización es frío y desagradable (Chiavenato, 2009, págs. 119-120)

Al respecto varios autores entre los que mencionaremos a Likert propone una teoría en la que da a entender el análisis y diagnóstico del sistema organizacional basada sobre una trilogía de variables causales intermediarias y finales que componen ocho dimensiones y que permiten identificar cuatro tipos de clima diferentes (Fabilá, Minami, & Izquierdo Sandoval, 2013, pág. 37). También se dice que el clima organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”. (Hall & Du Gay, 1996, pág. 22). Chiavenato explica que “el clima organizacional es el conjunto de emociones sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, el clima determina la forma como los trabajadores están identificados con su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción etc.” (Chiavenato, 2009, pág. 650).

Esta literatura muestra que todo estudio del clima organizacional en las instituciones modernas, es importante tenerlos en cuenta, ya que sin ellos los directivos no podrían inducir e introducir en el personal la filosofía de trabajo en equipo, ya que a través de los análisis del comportamiento de los colaboradores pueden los factores que podrían influir en el comportamiento individual y grupal de cada uno de ellos y consecuentemente en el rendimiento de la organización. Se adoptarían estrategias, medidas correctivas, asertivas para previsión y corrección. Ejemplo de ello podría ser, las políticas de personal, las condiciones de trabajo, etc.

Chiavenato explica que la especial importancia del clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa .de ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. (Chiavenato, 2009, pág. 655)

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos son los que inciden en la organización y por ende, en el clima laboral, y este mismo clima tiene una importante relación en la determinación de la cultura en una organización, entendiendo como cultura en una organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la misma. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización determinan las creencias "mitos ",conductas y valores que forman la cultura de la organización . (Chiavenato, 2009)

Sonia Palma citada en el trabajo de Campos en el 2008, dice que el clima laboral hace referencia a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que hace que se distingan unas de otras. En relación a esto Sonia Palma define el clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados a procesos tales como: estilo de supervisión, políticas, prácticas, autorrealización relaciones humanas , apoyo, recompensas accesos a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Campos, 2008)

Hasta al momento se ha dicho que cuando se tiene información sobre el clima organizacional de una organización, se tiene acceso a la información sobre el comportamiento de su personal y de cómo el clima influye en cada uno de sus integrantes, porque todo ello se consigue por medio de sus percepciones que se van filtrando la realidad y en consecuencia condicionan los niveles de

motivación y desempeño de los colaboradores. En este sentido también se dice de una forma general que el clima es el reflejo de los valores, las actitudes y las creencias de los colaboradores, debido a su naturaleza se van transformando a su vez, en elementos del clima organizacional. Así van adquiriendo importancia para un directivo, que es quien será capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones siguientes: (Brunet, 2014, pág. 20)

- Evaluar las fuentes originarias de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativa frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Y Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan sugerir. (Brunet, 2014)

De esta manera el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización, Para esto existen algunas características que los jefes deben de tomar en cuenta como lo son:

- Énfasis en el grupo. Las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- El enfoque hacia las personas .las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- La integración de unidades .la forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
- El control. El uso de reglamentos procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos. (Brunet, 2014)

Litwin y Stringer quienes definen al clima organizacional como “una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización” (Litwin &

Stringer, 1968). Así también expresan que existen factores del clima organizacional, los que además son variados. Entre los que figuran:

- Factores estructurales, referidos a un conjunto de procedimientos y restricciones desarrollados con burocracia, pero que son impuestos por la propia organización.
- Responsabilidad que se le confiere al empleado, que significa que él debe ser su propio jefe.
- Recompensas, es el premio que otorga la empresa por el esfuerzo en alcanzar su rendimiento el trabajador.
- Riesgo, es el desafío que el trabajo presenta y realiza ante cualquier labor. Es el nivel de confianza mutuo; tolerancia, la posibilidad de expresar su opinión aun cuando difiere de los demás.
- Objetivos, deben ser elevados y de normas exigentes.
- Identidad, es la impresión que tiene los colaboradores de formar parte de un equipo (Litwin & Stringer, 1968).

Se conoce que el clima organizacional es la manera de percibir de las personas que laboran en la empresa, ellos perciben, como se da la estructura, las políticas de la organización, el liderazgo o no de sus superiores, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí y las condiciones en las que se realiza. Todo ello forma parte del ambiente laboral, el cual los empleados lo evalúan en función de sus valores deseos, de lo que consideran justo y equitativo. Los resultados de estas evaluaciones cuando son de nivel satisfactorio ejercen significativa influencia, pero cuando los resultados son insatisfactorios, se comienzan a dar situaciones de peticiones de rotación de mano de obra, ausentismo, disminuye la motivación y el rendimiento laboral. (Litwin & Stringer, 1968)

De esta forma, se puede analizar desde la perspectiva de tres puntos críticos, los cuales, además de reflejar en forma bastante completa el ambiente laboral de la organización, son susceptibles de modificación mediante un adecuado análisis del lugar de trabajo, a saber:

En lo que comprende a las Relaciones tenemos, existen entre éstas ciertas dimensiones:

- a) Implicaciones (IM): Grado en que los colaboradores se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
- b) Cohesión (CO): Grado en que los colaboradores se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.
- c) El Apoyo (AP): Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social. (Litwin & Stringer, 1968)

Respecto a la autorrealización, también se desarrollan en ella unas dimensiones, tales como:

- a) La autonomía: (AU): es el grado en que se motivan a los colaboradores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- b) Organización (OR): Es el grado en que se realiza una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
- c) Presión (PR): Es el grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral. (Litwin & Stringer, 1968)

En cuanto a la estabilidad, también tiene unas vertientes, tales como:

- a) Claridad (CI): Que viene a ser cómo se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo.
- b) El control (CN): Es el grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados o colaboradores.
- c) Innovación (IN): Es el grado en que se desarrollan la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.
- d) Desarrollo (DS): Es el grado en que se realiza y resume la capacitación del personal. (Litwin & Stringer, 1968)

TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

Likert investigador estadounidense que en la década de los 40 y 50 realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, así es como presenta una de las teorías organizacionales que establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Citado por (Brunet, 2014)

Likert citado por Brunet, manifestaba en sus estudios, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Expresaba si la realidad influye sobre la percepción, será la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influye sobre la percepción individual del clima y que podría también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. (Brunet, 2014)

Seguidamente se mencionan los actores a los que hace referencia Likert:

Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

La posición jerarquía que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.

Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

La percepción que tiene los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales que son:

A. **Clima de tipo autoritario**, dentro del cual se desarrollan:

- **Sistema I:** autoritario explotador, está caracterizado por poseer desconfianza en sus empleados. El clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Sistema II:** Autoritarismo paternalista, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados. Hace uso de las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo de la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

B. Clima de tipo participativo.

- **Sistema III:** Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los supervisores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación, Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

- **Sistema IV.** Participación en grupo, aquí se desarrolla una la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. En este la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles y la comunicación fluye de forma vertical- horizontal ascendente-descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor- Supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. (WebHostChoicesandLoans, 2008) (Brunet, 2014)

También se conoce que existen unas características y funciones que se dan en el clima organizacional entre los cuales se pueden mencionar:

En el trabajo de Ramos en el 2012, denominado “El clima organizacional...” se manifiesta que en el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar:

- Permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso. Recogido de (Ramos, 2012)

- Fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima negativo haría difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. Recogido de (Ramos, 2012)
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de éstos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional. Recogido de (Ramos, 2012)
- Se afecta por el comportamiento de las personas que laboran en la organización. Si es un clima grato, afecta de manera positiva a la empresa. EN caso contrario, si es desagradable, sucede que los individuos que laboran en la empresa hacen amargo y crítico el clima de sus organizaciones y con ellos configuran un clima insatisfacción y de descontento. (Ramos, 2012)
- Recibe la afectación de diversas variables estructurales que componen una institución como: el estilo de dirección, las políticas y planes de gestión, los sistemas de contratación y el despido, etc. Tal es así que un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional perecería requerir. (Ramos, 2012)

- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional. (Ramos, 2012)

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se puede nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, se puede señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. (Ramos, 2012)

Robbins en 1999, citado por (Litwin & Stringer, 1968) manifiesta que existen unas dimensiones que explicarían el tipo de clima que habita en una organización. Estas dimensiones están relacionadas con ciertas propiedades de una organización, Así se tiene:

- Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado. (Litwin & Stringer, 1968)
- Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización. (Litwin & Stringer, 1968)

- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo. (Litwin & Stringer, 1968)

- Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización. (Litwin & Stringer, 1968)

Por lo expuesto, se puede decir que proceso de creación de un buen clima organizacional requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todos los elementos que componen la organización, el mismo que debe ofrecer calidad de vida laboral.

Ahora bien respecto a las funciones del clima organizacional se debe mencionar de acuerdo a lo que dice (Litwin & Stringer, 1968), que éstas son:

- Vinculación: lograr que grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa. (Litwin & Stringer, 1968).

- Des-obstaculización: lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles. (Litwin & Stringer, 1968).

- Espíritu: es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo

tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida. (Litwin & Stringer, 1968).

- **Intimidad:** que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Alejamiento:** se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Énfasis en la producción:** se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación. (Litwin & Stringer, 1968)
- **Empuje:** se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable. (Litwin & Stringer, 1968)
- **Consideración:** este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos. (Litwin & Stringer, 1968)
- **Estructura:** las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal? (Litwin & Stringer, 1968)
- **Responsabilidad:** el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo. (Litwin & Stringer, 1968)

- **Recompensa:** el sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción. (Litwin & Stringer, 1968)
- **Riesgo: el sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización;** ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada? (Litwin & Stringer, 1968).
- **Cordialidad:** el sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Apoyo:** la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Normas:** la importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Conflicto:** el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. (Litwin & Stringer, 1968)
- **Identidad:** el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. (Litwin & Stringer, 1968).
- **Conflicto e inconsecuencia:** el grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente. (Litwin & Stringer, 1968).

- **Formalización:** el grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición. (Litwin & Stringer, 1968).

- **Adecuación de la planeación:** el grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo. (Litwin & Stringer, 1968)

- Selección basada en capacidad y desempeño: el grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos. (Litwin & Stringer, 1968)

- Tolerancia a los errores: el grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar. (Litwin & Stringer, 1968)

Por lo expresado se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las instituciones públicas y es el estudio del clima organizacional, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

Con respecto a la empresa de transporte Sechura Express S.A es una de las empresas más rentables en el norte del Perú, se encuentra ubicada en la carretera a la legua A.H los polvorines Piura. Es por ello que en la actualidad cuenta con 15 trabajadores entre choferes, mecánicos, vigilantes, personal administrativo y personal de limpieza. En la actualidad la creciente preocupación por saber las consecuencias que genera el mal clima organizacional ha determinado el querer entender y saber las futuras consecuencias que traería esta situación en los trabajadores especialmente en los choferes de la empresa Sechura Express S.A.

Para algunos choferes de la empresa Sechura Express S.A manejar es más que trabajar las 8 horas diarias estipulados en las leyes del estado peruano,

pues ellos tienen que trabajar día, tarde y noche, con la consigna de transportar a los pasajeros y no dejar de brindar el servicio de transporte de pasajeros. Este sacrificando consta inclusive el tiempo de estar con su familia o hasta el peor de los casos dejar de comer por lograr los objetivos de su trabajo. Dentro de esta empresa, el tipo de cultura que existe entre jefes y empleados es autoritaria. Esto significa que existe una centralización de las decisiones y una inadecuada comunicación ya que los superiores son los que toman las decisiones principales. No obstante, se aceptan siempre las opiniones de los empleados y se toman en cuenta durante los comités y reuniones de los jefes.

El objetivo de la presente investigación es evaluar y brindar procedimientos para la mejora de la organización de la empresa de transporte Sechura Express S.A. incidiendo profundamente el clima organizacional de la empresa a efectos de determinar los puntos críticos que requieren de solución, luego de ello se procederá a diseñar estrategias y procedimientos como propuesta para que sean implementadas en la organización de la empresa de brinden alternativas motivacionales y así obtener un mejor método para la organización de la empresa de transporte Sechura Express S.A.

1.1 Problema

¿De qué manera la elaboración de una propuesta de estrategias permitirá orientar la mejora del clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A. en el año 2014?

Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel organizacional actual que presenta la Empresa de transporte Sechura Express S.A.?

¿Qué factores influyen en el clima organizacional de la Empresa de transporte Sechura Express S.A.?

¿Cuál es el nivel de motivación que perciben los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A.

¿Cuál es el nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A.?

1.2 Hipótesis:

La propuesta de una estrategia permitirá mejorar de alguna manera el clima organizacional de los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A.

Hipótesis Específicas:

Existe un adecuado clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A

La personalidad y nivel de satisfacción son factores que influyen en el mejoramiento del clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A

Existe un alto nivel de motivación en la empresa de transporte Sechura Express. S.A

Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express. S.A

1.3 objetivos

Proponer estrategias organizacionales que mejoren el clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A.

Objetivos Específicos

Analizar el clima organizacional de la empresa de transporte Sechura Express S.A.

Identificar los factores que influyen en el Clima Organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A.

Identificar el grado de motivación que rige en la empresa de transporte Sechura Express S.A.

Determinar el nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A.

II.- MARCO METODOLOGICO

2.1.- Variables

Clima organizacional:

Es el conjunto de emociones sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, el clima determina la forma como los trabajadores están identificados con su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción etc. (Chiavenato, 2009)

2.2.- Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Es el conjunto de emociones sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales. Chiavenato (p. 119-120)	Se aplicará un cuestionario a los trabajadores y gerente de la empresa de transporte Sechura Express S.A. para investigar acerca de las dimensiones: nivel satisfacción y condiciones laborales, desempeño, remuneraciones y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de satisfacción ➤ Condiciones laborales ➤ Nivel de desempeño ➤ Nivel remunerativo ➤ Calidad de la comunicación 	Nominal	

2.3.- Metodología

2.4.-Tipos de estudio.

El tipo de investigación que se ha planteado es el descriptivo. Debido a que quiero estudiar como es y cómo se manifiesta un fenómeno o evento, buscando a la vez las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.5.- Diseño.

No Experimental porque no se manipulan variables. Es cohorte transversal porque los instrumentos en el este estudio se aplican una sola vez o sea, que los trabajadores serán observados en una sola ocasión. En esta esta ocasión fue la aplicación de la encuesta. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La investigación no experimental transversal en una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.6.- Población, muestra y muestreo

La población a estudiar está comprendida por un universo total. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Las que para esta investigación serán de 15 trabajadores que laboran en la empresa de transporte Sechura Express S.A

MUESTRA

En consecuencia se trabajó bajo el enfoque de censo, es decir incluyendo a todos los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A

Criterio de inclusión:

Trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express.

Criterio de exclusión

Trabajadores que tercerizan sus servicios hacia la organización.

2.7.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas:**

Encuestas: Se aplicaron directamente, a los 15 trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express

Instrumentos:

El instrumento que se ha empleado en la presente investigación es de una encuesta de clima organizacional .en tanto la encuesta es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestaran con lápiz y papel.

2.8.- Métodos de análisis de datos.

Se llevó a cabo un análisis estadístico de tipo descriptivo para la caracterización de la muestra mediante cuadros y gráficos para presentar algunos resultados en el cual se plantean los objetivos específicos. Mediante el paquete estadístico SPSS 20 y el programa Excel para Windows se realizará el procesamiento de datos.

2.9.- Aspectos éticos se respetará el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad. Se tomó toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de los trabajadores de la organización.

Los resultados que se obtuvieron de los instrumentos serán sumamente reservados.

III. RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express S.A, el mismo que está conformado por 16 preguntas relacionadas con los cuatro objetivos, los cuales dieron respuesta al objetivo general:

3.1 analizar el clima organizacional:

TABLA N° 01 SE SIENTE COMPROMETIDO CON EL EXITO DE LA ORGANIZACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO	1	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	6	40,0	40,0	46,7
	MUCHO	5	33,3	33,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

INTERPRETACION

De la encuesta aplicada a los trabajadores y funcionarios de la empresa, con relación a si se sienten comprometidos con el éxito de la organización, 20% de los trabajadores afirman que se siempre están comprometidos, el 40% algo comprometidos, 33.3% están muy comprometidos y el 6.7% poco comprometidos. En términos generales existe un buen nivel de compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

Tabla n° 02 EL SERVICIO DE LA ORGANIZACION ES MOTIVO DE ORGULLO PERSONAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	7	46,7	46,7	46,7
	MUCHO	6	40,0	40,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

INTERPRETACION

El resultado obtenido arroja que 40% está muy orgulloso del servicio de la organización, 13.3% siempre está orgulloso y 46.7% está algo orgulloso. En términos generales los trabajadores expresan que trabajar en dicha empresa es motivo de orgullo personal, lo cual incide de manera positiva en la organización y que se refleja en el servicio brindado.

Tabla n° 03 LA EMPRESA SE ESFUERZA EN AYUDAR A LOS RECIEN CONTRATADOS QUE ESTEN A GUSTO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	POCO	4	26,7	26,7	40,0
	REGULAR	5	33,3	33,3	73,3
	MUCHO	2	13,3	13,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

INTERPRETACION

El resultado de la pregunta arroja que 33.3% de trabajadores afirman que la empresa los ayuda algo, 26.3% los ayuda poco, 13.3% los ayuda siempre y 13.3% nunca los ayuda. En términos generales la percepción de los trabajadores es que la empresa se esfuerza poco en ayudar a los trabajadores para integrarse a la empresa

Tabla n°04 EN MI AREA DE TRABAJO LA INFORMACION FLUYE ADECUADAMENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	20,0	20,0	20,0
	MUCHO	9	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

INTERPRETACION

El resultado explica que el 60% afirma que la información fluye adecuadamente, 20% dice que siempre fluye adecuadamente la información y el 20% considera que fluye algo. En términos generales la información fluye de manera adecuada y positiva en la organización, este resultado permite afirmar que existe un buen nivel de comunicación y contribuye a un buen clima organizacional.

3.2. Factores que influyen en el clima organizacional:

Tabla n°05 EN LA ORGANIZACION SE MEJORAN CONTINUAMENTE LOS MÉTODOS DE TRABAJO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	2	13,3	13,3	13,3
	MUCHO	7	46,7	46,7	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

Los resultados de la pregunta arrojan que 46.7% de encuestados afirman que los métodos de trabajo se mejoran mucho, 40% afirma que se mejoran siempre y 13.3% en algo. En términos generales podemos afirmar que la empresa continuamente está mejorando sus métodos de trabajo, lo que repercute de manera positiva en las condiciones de trabajo y en clima organizacional.

Tablan°06 SE DISPONE DE TECNOLOGIA QUE FACILITE EL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO	1	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	4	26,7	26,7	33,3
	MUCHO	8	53,3	53,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

El resultado de la pregunta arroja que el 53.3% refiere que la empresa si dispone de tecnología, 26.7% responde que la empresa tiene algo de tecnología, 13.3% siempre y 6.7% poco. En términos generales el resultado permite afirmar que la empresa cuenta con tecnología en la organización. Esto se explica por qué las unidades de transporte son nuevas lo cual facilita el trabajo y permite un buen servicio.

Tabla n° 07 CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES LABORALES ES ESTIMULANTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	REGULAR	1	6,7	6,7	6,7
	MUCHO	12	80,0	80,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

Las respuestas obtenidas en esta pregunta indica que los trabajadores consideran en 80% es muy estimulante cumplir con sus actividades, el 13.3% dice que siempre y 6.7% algo. En términos generales se puede inferir que los trabajadores se sienten muy a gusto haciendo su trabajo, lo que indica que existe armonía en el centro de labores.

Tabla n° 08 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	26,7	26,7	26,7
	Mucho siempre	3 8	20,0 53,3	20,0 53,3	46,7 100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

El resultado revela que el 20% está muy satisfecho con su remuneración, 26.7% consideran algo, 53.3% siempre. En términos generales los trabajadores están satisfechos con sus remuneraciones, lo cual contribuye a un buen ambiente laboral.

Tabla n°09 Se informa al personal de los beneficios obtenidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Mucho	10	66,7	66,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

EL 66.7% de los encuestados dice que si se informa al personal de los beneficios obtenidos, el 6.7% considera poco, 26.7% siempre. Es resultados permite afirmar que la empresa si informa al persona de los beneficios obtenidos, aspecto que contribuye a un buen clima organizacional.

3.3 Nivel de motivación:

Tabla n°10 Ejecuta la acción más adecuada ante un problema presentado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	3	20,0	20,0	33,3
	mucho	3	20,0	20,0	53,3
	siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

Los resultados de la pregunta señalan que 20% consideran mucho las acciones para solucionar problema, 46.7% consideran siempre, 20% consideran algo. Este resultado revela que la empresa siempre ejecuta acciones adecuadas ante problemas presentados.

Tabla n°11 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	4	26,7	26,7	40,0
	mucho	6	40,0	40,0	80,0
	siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

Con respecto a la pregunta del cuestionario si el trabajo se realiza en función a métodos y a planes establecidos el 40% afirma que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos, el 26.7% considera algo, 13.3% considera poco. En términos generales la empresa planifica sus actividades.

Tabla n°12 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Mucho	13	86,7	86,7	93,3
	siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

El 86.7% considera que la remuneración está de acuerdo al desempeño logros, 6.7% considera algo y 6.7% siempre. En términos general los trabajadores están conformes con su remuneración y que está de acuerdo a sus resultados o logros obtenido.

3.4 calidad de la comunicación:

Tabla n°13 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	3	20,0	20,0	20,0
	Siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

El 80 % afirma que hay una clara definición de misión, visión y valores de la institución, el 20% mucho El resultado obtenido permite inferir que la empresa realiza planificación estratégica, lo cual le permite desarrollarse exitosamente

Tabla n°14 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Mucho	10	66,7	66,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

El 66.7% dice que la empresa si promueve la generación de ideas, el 26.7% siempre, 6.7% algo. Este resultado explica que la empresa mantiene una buena relación con sus trabajadores y los hace participes tomando en cuenta sus opiniones.

Tabla n°15 El supervisor escucha los planteamientos y sugerencias que se le hacen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	6,7	6,7	6,7
	Mucho	8	53,3	53,3	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 53.3% considera que el supervisor si escucha los planteamientos y sugerencias de los trabajadores, 6.7% dicen que siempre, 6.7% algo Este resultado es importante para la organización, en términos generales es positivo para el clima organización.

Tabla n°16 La organización fomenta la comunicación interna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	1	6,7	6,7	6,7
	mucho	1	6,7	6,7	13,3
	siempre	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia

INTERPRETACION

De la pregunta formula en el cuestionario respecto a si la organización fomenta la comunicación interna el resultado revela que siempre se fomenta la comunicación interna con un 86.7% y 6.7% se fomenta mucho

Este resultado contribuye al clima organizacional

IV. DISCUSIÓN:

Esta tesis está basada en el estudio del clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A, para proponer estrategias organizacionales que mejoren el clima organizacional en dicha organización. En este sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las organizaciones y es el estudio del clima organizacional, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

Para Chiavenato (p. 119-120) Es el conjunto de emociones sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales.

Palma S. (2004) define el clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados a procesos tales como: estilo de supervisión, políticas, prácticas, autorrealización, relaciones humanas, apoyo, recompensas, accesos a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Para el estudio de la investigación referente al variable clima organizacional el investigador clasificó la investigación en indicadores, los cuales son: nivel de satisfacción, condiciones laborales, nivel de desempeño, nivel remunerativo, calidad de la comunicación

De la encuesta aplicada a los trabajadores y funcionarios de la empresa, con relación a si se sienten comprometidos con el éxito de la organización, 53% afirma que si está comprometido con el éxito de la organización, el 53.3% afirma que el servicio d la organización es motivo de orgullo personal y el 59.9% respondió que la empresa se esfuerza en ayudar a los recién contratados que estén a gusto en dicha organización.

La hipótesis específica planteada H_1 .Existe un adecuado clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express La misma que se verifica por medio de las respuestas que dieron los colaboradores de la organización siendo todas positivas pero no al 100% dando a entender que existe un grupo de colaboradores que no está de acuerdo en la afirmación de que si exista un adecuado clima organizacional en la empresa. Entonces basándonos en la teoría que Brunet nos dice en el 2007 que el clima organizacional representa por lo tanto un concepto global que integra todos los componentes de una empresa y tomando en cuenta una de sus conclusiones que hizo Brito J. (2001), en su tesis “intervención diagnóstica del clima organizacional de UNISYS DE VENEZUELA “donde afirma que los empresarios esperan lo máximo de productividad en su trabajo, pero no tienen claro lo que el profesional espera de su empresa.

Por lo consiguiente SE RECHAZA LA HIPÓTESIS.

Respecto al objetivo identificación de los factores que influyen en el clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express BRUNET en 1999 establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, en este orden de ideas nos plasma los factores a tener en cuenta para un adecuado clima organizacional: los factores personales tales como la personalidad y el nivel de satisfacción

De la encuesta aplicada con respecto a la pregunta en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo el 86.7% de encuestados afirman que los métodos de trabajo se mejoran mucho, el 60% afirma que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos, el 83.3% afirma que los métodos de trabajo se mejoran constantemente, el 93.3 % cree que cumplir con las actividades laborales dentro de la organización es muy estimulante.

La hipótesis específica planteada H_2 la satisfacción laboral es un factor que influye en el mejoramiento del clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express. La misma que se verifica por medio de las respuestas que dieron los colaboradores de la organización siendo todas positivas En términos generales podemos afirmar que la empresa continuamente está mejorando sus métodos de trabajo, los colaboradores se

sienten a gusto realizando su trabajo, están satisfechos con el sueldo que perciben en cuanto a su trabajo lo cual repercute de manera positiva en las condiciones de trabajo y así mantienen un personal sumamente satisfecho con respecto a clima organizacional ,por lo que SE ACEPTA la hipótesis

De la encuesta aplicada a colaboradores con respecto al objetivo que comprende Identificar el grado de motivación que rige en la empresa de transporte Sechura Express S.A. Likert para poder hacer una evaluación del clima organizacional basada en la teoría diseño un cuestionario teniendo en cuenta el aspecto como es características de las fuerzas motivacionales que lo define como estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades.

PACHAS, Villarreal, (2007) en su tesis “Factores del clima organizacional que se relacionen con el desempeño y la motivación del personal administrativo que labora en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura”, concluye que el clima organizacional no es la causa primordial de la productividad, incide en ella, puesto que consideran que el clima organizacional juega un papel de catalizador en el sentido directo de que existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello si el clima organizacional es negativo podemos estar desperdiciando una mejor productividad.

Las personas no solo trabajan por dinero, sino que satisfacen otras necesidades (psicológicas), un puesto en la empresa puede ser más importante que la remuneración económica. Es importante considerar que el líder de cada unidad figura con la responsabilidad de observar y evidenciar el reconocimiento de los logros del equipo de trabajo a su cargo, y que este debe ser de manera equitativa evitando el recelo profesional. En algunas organizaciones se utilizan los incentivos económicos o bonos para el reconocimiento de los logros, no obstante, el empleado no siempre será motivado a lograr las metas a través del área económica, muchas

Veces tendrá mejor aceptación recibir la felicitación por parte del jefe inmediato. Con respecto al cuestionario el 93.4% dice que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, el 73.3% piensa que la remuneración es

atractiva en comparación con la de otras organizaciones, el 66.7% de los colaboradores afirman que ejecutan la acción más adecuada ante un problema presentado.

La hipótesis específica planteada H_3 Existe un alto nivel de motivación en la empresa de transporte Sechura Express. La misma que se verifica por medio de las respuestas que dieron los colaboradores de la organización siendo todas positivas En términos generales podemos inferir que la organización mantiene un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir. La misma que fue verificada en los resultados, por lo que se ACEPTA la hipótesis.

De la encuesta aplicada a los trabajadores con respecto al objetivo determinar el nivel de comunicación de los trabajadores en la empresa de transporte Sechura Express. Palma Sonia en el 2004 define el clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados a procesos tales como acceso a la información relacionada con el trabajo en comunicación y coordinación con sus demás compañeros.

Con respecto al cuestionario que se planteó, el 80% manifiesta que existe una clara definición de visión, misión, y valores en la organización, el 93.4% dice que la organización si promueve la generación de ideas, el 93.3% considera que el supervisor si escucha los planteamientos y sugerencias de los trabajadores y el 93.4% afirma que la organización si fomenta la comunicación interna.

La hipótesis específica planteada H_4 existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Sechura Express La misma que se verifica por medio de las respuestas que dieron los colaboradores de la organización siendo todas positivas En términos generales podemos inferir que la empresa realiza planificación estratégica, lo cual le permite desarrollarse exitosamente también que mantiene una buena relación con sus trabajadores y los hace partícipes tomando en cuenta sus opiniones, esto hace que el éxito de la empresa se vea reflejado en los ingresos teniendo en cuenta en la relación que

existe entre todos los que laboran en ella el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros. Por lo que SE ACEPTA la hipótesis

La comunicación fue valuada de manera eficiente. De acuerdo a los empleados, dentro de la organización existen diferentes canales de comunicación. Sin embargo, un porcentaje significativo de colaboradores consideran que muy pocos empleados tienen oportunidad de que sus ideas sean escuchadas. Este resultado se relaciona con el reflejado en el área de motivación, donde se menciona que existe la posibilidad que el empleado considere que su opinión si es escuchada, pero no tomada en cuenta en la toma de decisiones importantes en la empresa. La comunicación interna en las organizaciones beneficiará directamente el clima organizacional. Considerando lo anterior, debe tomarse ventaja de que el empleado valora una buena comunicación y reforzarse esta opinión. Aunque la comunicación se considere abierta, si el empleado percibe poco interés por parte de la dirección en escuchar sus ideas, repercutirá en la motivación y esta a su vez en el clima organizacional.

4.- PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE TRANSPORTE SECHURA EXPRESS

Introducción:

En este capítulo se presenta una propuesta de un plan estratégico en donde se expone la misión y visión de la empresa, así como también los objetivos que se pretenden lograr con la realización del plan. Dicho plan contiene las estrategias idóneas para contribuir al mejoramiento de los factores que inciden en el clima organizacional, así como también las recomendaciones para el uso de este plan.

Objetivo General:

Establecer una serie de estrategias que contribuyan al mejoramiento y mantenimiento de un clima organizacional satisfactorio en la empresa Sechura Express de la ciudad de Piura, para el buen desempeño de sus actividades.

Importancia del Plan Estratégico:

El clima organizacional ha cobrado importancia en las empresas de hoy en día, debido a que este puede convertirse en una fortaleza que encamina a la organización hacia el éxito o en una debilidad que pueda frustrar el logro del objetivo de la misma.

Además es necesario determinar el nivel de clima organizacional que actualmente existe en una organización y a su vez identificar los factores que inciden tanto positiva y negativamente en dicho clima.

Debido a lo anterior nace la necesidad de formular estrategias, cuya aplicación permita mejorar el clima laboral en aspectos tales como la rotación de personal, ausentismo en los trabajadores, disminuir el número de accidentes, elevar la productividad, tener empleados más motivados y satisfechos con su trabajo.

Estrategias para mejorar el clima organizacional de la empresa Sechura Express:

El plan estratégico que se propone para contribuir a la formación de un clima organizacional satisfactorio en la empresa Sechura Express, es realista y congruente al diagnóstico realizado. En este sentido el plan servirá como un excelente instrumento que guiará a los gerentes a mantener un clima laboral agradable.

El objetivo que se persigue con este plan es proponer diferentes estrategias para mejorar cada uno de los factores que inciden en el clima organizacional. Dichas estrategias permitirán a la empresa contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir valores, creencias, estilos de comunicación y políticas propias de la empresa. Es por eso que al poner en práctica las estrategias propuestas a continuación, es de esperar que se logre fortalecer los intereses, así como lograr un alto grado de satisfacción de empleados y propietarios.

1. Estrategias para mejorar el factor estructura:

El factor estructura se refiere a la percepción que tienen los empleados acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Por lo tanto la importancia de este factor radica en lograr procedimientos ágiles y reglas adecuadas que no constituyan obstáculo en la realización del trabajo, sino lograr que las actividades se realicen de manera eficiente.

Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar el factor estructura:

- Crear políticas que sirvan como una guía de acción a los empleados para realizar su trabajo de una mejor manera.
- Mejorar el manual de descripción de puestos para que los empleados posean un mejor conocimiento de las tareas que

desempeñan y conozcan quien acudir cuando se presentan dificultades.

- Es necesario realizar un estudio entre el personal de la empresa con el fin de determinar de manera específica todos aquellos procedimientos o tramites que los empleados consideran que obstaculizan la realización de sus labores.
- Los procedimientos o trámites que se identifiquen deberán ser analizados, utilizando como herramienta “La simplificación del trabajo”, la cual valiéndose de diagramas de proceso u otros recursos, permitirá determinar todos aquellos pasos o aspectos de un proceso que pueden ser modificados para agilizar su realización.

El estudio podría indicar la necesidad de redistribuir funciones, eliminar, reducir o combinar tareas, eliminar o reducir el uso de documentos impresos, entre otros.

Con lo anterior se busca agilizar todos aquellos procedimientos que a pesar de ser necesarios, obstaculizan el trabajo de los empleados; de tal manera que no constituyen un obstáculo.

- Con el fin de que los trabajadores desarrollen sus labores de una manera más eficaz y en menor tiempo, se debe proporcionar a los empleados calculadoras, teléfonos celulares, portafolios y cualquier otra herramienta necesaria para que ellos puedan desempeñar adecuadamente la función asignada.
- Modificar la misión y visión de la empresa de tal forma que sea más inspiradora para los empleados, y así estimularlos para que realicen el trabajo de una mejor manera.

2. Estrategias para mejorar el factor responsabilidad:

Con las siguientes estrategias, se pretende que los empleados tengan una mayor autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, y que conozcan con mayor certeza cuáles son sus funciones y cuál es su importancia dentro de la organización. Todo lo anterior ayudara a fortalecer en los empleados el sentimiento de ser su propio jefe.

- Ofrecer a los empleados más puntuales durante el año un reconocimiento para incentivarlos a llegar siempre puntual a su trabajo.
- Darle más protagonismo a los empleados en la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo para que estos se sientan autor realizados al momento de llevarlo a cabo.
- Brindar capacitación a los empleados de la empresa sobre las diferentes herramientas que existen para administrar el tiempo. La utilización de estas herramientas permitirá a los trabajadores definir con claridad el propósito de su trabajo, las actividades a realizar, el tiempo límite para llevar a cabo tales actividades, las prioridades, los recursos disponibles, etc. Es decir, tales herramientas permitirán a los empleados a planear y organizar de una mejor manera sus actividades, lo que conllevara a un mayor aprovechamiento del tiempo que se les ha asignado para realizar sus funciones.
- Darle un reconocimiento a los empleados que están realizando mejor su trabajo, para que estos se preocupen y lo lleven a cabo de la manera más eficiente posible.
- Verificar periódicamente la distribución de las actividades laborales en cada empleado para que no recaiga la responsabilidad del trabajo en pocas personas.

3. Estrategias para mejorar el factor recompensa.

Las prestaciones y las remuneraciones proporcionan la motivación necesaria para que el personal realice el trabajo de manera eficiente, ya que en algunos casos promueve la permanencia de los empleados en la empresa, reduciendo así la rotación del personal.

Las prestaciones laborales son los beneficios complementarios al salario, pudiendo ser estas de carácter económico y sociocultural, por lo tanto estas son un medio eficaz de retener a un buen empleado y atraer a otros de gran rendimiento, y de esta manera multiplicar la productividad de la empresa. Cuando la empresa no ofrece prestaciones y remuneraciones que beneficien al personal es probable que el trabajador busque una mejor oportunidad de empleo en otras empresas.

Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar el factor recompensa:

- Mejorar las condiciones laborales y salariales para que los empleados se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.
- Colocar dentro de la empresa un buzón de sugerencias para los empleados, que les permita expresar libremente sus opiniones para que estos sientan que la gerencia toma en cuenta sus opiniones.
- Darle un bono económico de cumpleaños a los empleados para brindarles una ayuda monetaria y así lograr que se sientan motivados.

4. Estrategias para mejorar el factor motivación:

La motivación debe actuar como una fuerza impulsadora de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero que cobra un

especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que el ser humano ocupa gran parte de su existencia. Por tal razón es necesario que las personas estén motivadas en su trabajo y que el trabajo no se convierta en una actividad opresora, sino en un medio que produzca satisfacción. Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar el factor motivación:

- Celebrar a cada empleado su cumpleaños para que ellos se sientan importantes y que se preocupan por él.
- Brindar a los empleados capacitaciones para que estos adquieran habilidades y aptitudes que les permitan tener oportunidades de crecimiento siendo así más valiosos para la empresa.

5. Estrategias para mejorar el factor relaciones y cooperación:

Las estrategias interpersonales son importantes, porque a través de ellas las personas muestran su identidad, capacidad, habilidades, empatía, aceptación, apoyo, respeto mutuo, trabajo en equipo, etc., por lo tanto se debe buscar que las relaciones entre el personal sean sanas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general y consecuentemente la productividad. Por tal razón los gerentes deben vigilar las relaciones interpersonales entre los empleados y estar pendiente de los disgustos y mal entendidos que se den entre el personal. Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar los factores relaciones y cooperación:

- Brindar capacitaciones a los empleados para fomentar el trabajo en equipo de tal manera que fortalezca las relaciones y la cooperación con los compañeros de trabajo y así reducir la posibilidad de que se den conflictos.
- Capacitar a los jefes sobre el trato y el manejo que deben dar a sus empleados para fortalecer la relación entre jefes y subordinados.

V. CONCLUSIONES:

- El clima organizacional de empresa de transporte Sechura Express evaluado a través del instrumento utilizado en esta investigación, revela que el 53% de los empleados afirman que si están comprometido con el éxito de la organización pues esto tiende a afirmar que los empleados evalúan el clima de forma aceptable.
- Respecto a la pregunta que si el servicio de la organización es motivo de orgullo personal el 53% indicaron que trabajar en dicha organización es motivo de orgullo personal. El reconocimiento y logro de objetivos son reconocidos por los superiores, y de acuerdo a los empleados, estos logros guardan relación con sus objetivos personales.
- Respecto a la pregunta la empresa se esfuerza en ayudar a los recién contratados que estén a gusto. El 59.9% respondió que la empresa se esfuerza en ayudar a los recién contratados que estén a gusto en dicha organización
- De la encuesta aplicada con respecto a la pregunta en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo el 86.7% de encuestados afirman que los métodos de trabajo se mejoran mucho,
- el 60% afirma que en la empresa de transporte Sechura Express el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos y un el 83.3% afirma que los métodos de trabajo se mejoran constantemente
- el 93.3 % de los trabajadores encuestados cree que cumplir con las actividades laborales dentro de la organización es muy estimulante.

- Con respecto al cuestionario el 93.4% dice que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, el 73.3% piensa que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. La evaluación del área de motivación muestra en forma general un nivel aceptable. Esto se interpreta en que el empleado sí encuentra incentivos que motivan un buen desempeño, mientras que considera que el salario no necesariamente es un motivante en su puesto de trabajo. Este dato puede relacionarse con el resultado obtenido en el reconocimiento de logros mencionado anteriormente.
- el 66.7% de los colaboradores afirman que ejecutan la acción más adecuada ante un problema presentado.
- Con respecto al cuestionario que se planteó, el 80% manifiesta que existe una clara definición de visión, misión, y valores en la organización, el 93.4% dice que la organización si promueve la generación de ideas, el 93.3% considera que el supervisor si escucha los planteamientos y sugerencias de los trabajadores y el 93.4% afirma que la organización si fomenta la comunicación interna. La evaluación de la dimensión de comunicación evidencia que los colaboradores perciben apertura en los canales de comunicación, aunque no consideran que sus impresiones sean tomadas en cuenta con regularidad

VI. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer los resultados de la empresa a nivel gerencial, gerencia media, técnicos y operarios de cómo está la organización con el fin de que los trabajadores tomen estos resultados, ya sean beneficiosos o malos como las posibles alternativas de mejoramiento.
- Crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y colaborador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

- Fortalecer el ambiente de estabilidad que la empresa ofrece, a través de la formación de un plan de carrera de acuerdo a los planes a largo plazo que la organización posee.
- se recomienda formalizar un plan de inducción tanto para personal ingresante como para personal que ya se encuentra laborando en la organización pues esto permitirá fortalecer constantemente el clima organizacional.
- Implementar una cultura de reconocimientos de logros por parte de los jefes de diferentes áreas de la empresa de transporte Sechura Express.
- Realizar monitoreo constante dentro de la organización para ver cuáles son las deficiencias de los trabajadores y de la empresa, para convertirlos en eficientes con la finalidad de obtener mejores resultados para la organización y para el trabajador.
- Difundir las políticas de la institución permitiendo al personal involucrarse en el proceso cultural de la institución.
- Contar con un sistema de administración de recursos humanos que le permita a la organización disponer oportunamente de personal calificado, motivado y compensado, a fin de lograr las metas de la organización.

VII. ESTRATEGIAS:

- Fortalecer la cultura de trabajo en equipo actual en la empresa, de manera que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaboradora; evitando conflictos que entorpecen el desempeño individual y departamental repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización.
- Mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, a fin de que el empleado esté enterado de las actividades que la empresa está realizando. Al mantener informado al empleado de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, fomentará su participación y evitará que se forme

una resistencia ante los cambios. De igual forma, puede lograrse un aprendizaje a través de las experiencias de otros colaboradores.

- Reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.
- Proporcionar al empleado de la seguridad necesaria para realizar sus actividades laborales de forma segura y confiable, manteniendo los índices de incidentes laborales en un porcentaje mínimo.
- Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.
- Crear una unidad de asesoramiento sobre recursos humanos con componentes de capacitación, psicología, bienestar y personal, que se haga cargo de determinar las políticas de capacitación, selección y reclutamiento, mejora del clima organizacional y fomento del bienestar interno.

Bibliografía

(s.f.).

- Alquilar, C., & Ruíz, A. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima SEDALIB S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad ULADECH. Obtenido de revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818
- Ayala, C. (2010). *análisis de la influencia del clima organizacional en la relación con el desempeño del trabajador de la empresa DAEWON SUSAN E.I.R.L. Paita para el periodo 2010.* Tesis de grado, Piura. Obtenido de análisis de la influencia del clima organizacional en la relación con el desempeño del trabajador de la empresa DAEWON SUSAN E.I.R.L. Paita para el periodo 2010
- Brito, A. J. (2001). *Intervención Diagnóstica del Clima Organizacional de Unisys de Venezuela.* UNYSIS, Caracas. Obtenido de biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ2451.pdf
- Brow, W., & Moberg, D. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque Integral.* Mexico, México: Limusa.
- Brunet, L. (2014). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.* México, México: Trillas.
- Campos, S. R. (2008). *nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola.* Tesis Pregrado, Universidad Juan García Baca, Chicalyo. Obtenido de repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Cervera, L. E. (2012). *Liderazgo Transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos.* Tesis de postgrado, Lima. Obtenido de biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?...liderazgo-transformacional-del-dire...
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2da ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Fabilá, E. A., Minami, H., & Izquierdo Sandoval, M. J. (2013). *La escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos.* Artículo. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/275962852_La_escala_de_Likert_en_la_evaluacion_docente_acercamiento_a_sus_caracteristicas_y_principios_metodologicos
- Hall, S., & Du Gay, P. (1996). *Questions of Cultural Identity.* Obtenido de <https://antroporecursos.files.wordpress.com/.../hall-s-du-gay-p-1996-cuestiones-de-identi..>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mexico, México: Mc Graw Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Bostón, USA: Harvard Business school press.

- Pachas, V. (2007). *Factores del clima organizacional que se relacionen con el desempeño y la motivación del personal administrativo que labora en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Paico, H. (2011). *Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Agricultura*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Pelaes, L. O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Obtenido de cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140
- Ramos, M. D. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y Distancia, Cundinamarca-Colombia. Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Schadek, M., Martini, E., Wollenhaupt, L., & Domingues, A. (2011). La motivación de los sujetos en la nueva gestión de los recursos. Obtenido de http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4811/100-508-2-PB_es.pdf?sequence=4
- Serrato. (2011). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo Latinoamericano de Publicidad*. Tesis de Pregrado, Universidad La Salle, Bogotá. Obtenido de repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=
- WebHostChoicesandLoans. (2008). Administración de la ingeniería II. *Ingeniería en transporte*. Obtenido de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>

ANEXO.1

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, CHIROQUE CHAPILLIQUEN ELVIS SAUL estudiante de la Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE SECHURA EXPRESS S.A., EN LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2014”** presentada en 63 folios para la obtención del título profesional de Licenciado –**ADMINISTRACIÓN**, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 17 de octubre del 2017

.....

Firma

DNI: 47773184

ANEXO.2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS


Yo, **RUBEN ALEXADER MORE VALENCIA**, docente revisor del trabajo investigación de la Universidad César Vallejo Piura, de la tesis titulada **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE SECHURA EXPRESS S.A., EN LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2014”**, de la estudiante **CHIROQUE CHAPILLIQUEN ELVIS SAUL**, he constatado que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 17 de octubre 2017

Mg. Rubén Alexander More Valencia

DNI: 02897931

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo CHIROQUE CHAPILLIQUEN ELVIS SAUL, identificado con DNI N° 47773184, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado ““ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE SECHURA EXPRESS S.A., EN LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2014””; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....



 (FIRMA

DNI: 47773184
 FECHA: de..... del 201...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------