



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de
comercialización de vehículos pesados, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Espinoza Yarlaque, Betty del Milagro (orcid.org/0000-0002-2081-3696)

ASESORES:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación quiero dedicárselo en primer lugar a Dios porque me ha dado las fuerzas necesarias para terminar con éxito mi maestría en Administración de Negocios-MBA.

A mis padres que me han brindado su apoyo moral en todo momento para no dejarme vencer y seguir adelante en el camino tan difícil de la vida como lo es trabajar y estudiar.

A mi hijo que es mi motor y motivo, aquella personita que es mi fuente de inspiración para cada día ser mejor solo para él, para que siempre se sienta orgulloso de su madre.

Betty

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento en primer lugar a mi docente, Hugo Enrique Huiman Tarrillo, ya que con sus conocimientos nos brindó el apoyo necesario para terminar con éxito nuestro trabajo de investigación, muchas gracias, por ser un maestro incondicional en todo momento para todos sus alumnos.

Agradecerles a todas las personas involucradas en el proceso de redacción del trabajo de investigación, porque fueron de vital importancia en los resultados encontrados.

Betty

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.- RESULTADOS.....	18
V.- DISCUSIÓN.....	26
VI.- CONCLUSIONES.....	31
VII.- RECOMENDACIONES.....	32
VIII.-PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de clima laboral	18
Tabla 2 Nivel de comunicación en el clima laboral	19
Tabla 3 Nivel de colaboración en el clima laboral.....	20
Tabla 4 Nivel de liderazgo en el clima laboral	21
Tabla 5 Nivel de carrera profesional en el clima laboral	22
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los trabajadores en el clima laboral	23
Tabla 7 Nivel de condiciones generales en el clima laboral.....	24
Tabla 8 Juicio de expertos de propuesta de gestión administrativa	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Propuesta de investigación	34
-------------------------------------------	----

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue proponer una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. La metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo propositivo y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra fue de 40 colaboradores, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados identificaron que las características emergentes de la gestión administrativa más relevantes están en la falta de metas, objetivos, plan estratégico, plan operativo, estructura organizacional, entrega de documentación, liderazgo transformacional, motivación laboral y evaluación del cumplimiento de objetivos. El clima laboral se encuentra en nivel medio según el 40% de personas encuestadas y el diseño de la propuesta se basa en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control. Finalmente, la propuesta ha sido validada por expertos y el estudio concluye con la presentación de la propuesta de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

Palabras clave: Gestión administrativa, clima laboral, comunicación, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose an administrative management for the work environment in a heavy vehicle marketing company, Lambayeque. The methodology used was of a basic type, a quantitative approach, a proactive descriptive level and a non-experimental cross-sectional design; the population and sample was 40 employees, the technique used is the survey and the instrument the questionnaire. The results identified that the most relevant emerging characteristics of administrative management are the lack of goals, objectives, strategic plan, operational plan, organizational structure, documentation delivery, transformational leadership, work motivation and evaluation of the fulfillment of objectives. The work environment is at a medium level according to 40% of the people surveyed and the design of the proposal is based on the administrative functions of planning, organization, direction and control. Finally, the proposal has been validated by experts and the study concludes with the presentation of the administrative management proposal to improve the working environment in a heavy vehicle marketing company, Lambayeque.

Keywords: Administrative management, work environment, communication, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo competitivo actual, los cambios son acelerados y es muy importante que las empresas tengan la flexibilidad para poder dirigir las tareas en relación con los objetivos propuestos, ante ello, es primordial el desempeño de los colaboradores en un clima laboral bueno y capaz de crear un ambiente positivo hacia la integración organizativa.

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2022) la economía a nivel mundial a partir del mes de abril tendrá un descenso del 4%, presentando una reducción en su rentabilidad económica a causa de la mala planificación de las empresas asociada al sobreendeudamiento en economías de mercado emergentes. Este escenario revela que la inadecuada gestión administrativa desde la planeación apunta a una desaceleración en la economía mundial.

En América Latina, en los últimos años la gestión administrativa viene enfrentando cambios radicales sobre la aplicación de nuevas herramientas para el establecimiento de tácticas empresariales que admitan cumplir con las metas planificadas. Además, se puede visualizar que el comportamiento de los colaboradores muestra un bajo rendimiento en las empresas por percibir una gestión deficiente y que a menudo el clima laboral carece de factores de crecimiento hacia los trabajadores (Molina y Flores, 2022).

En este sentido, se puede identificar que el área administrativa de empresas en Barranquilla cumple con el desarrollo de políticas y responsabilidades basadas en objetivos y planes que minimizan la propuesta del trabajador y el empeño por aportar en la gestión. Así mismo, el ambiente laboral ocasiona que la persona se sienta estancada en su desarrollo personal, sin ser tomado en cuenta para lograr los objetivos empresariales (Parra et al., 2018).

Además, para Marín (2020), en las empresas del rubro de comercialización de remolcadores dentro de la gestión administrativa se debe de buscar un nuevo modelo de negocios que permita controlar la distribución del servicio, este trabajo debe de convertir a los competidores en proveedores y a los canales de distribución en servicios para poder alinear mejor las estrategias de la gerencia. Además, en este rubro las diferentes actividades se ejecutan de forma desarticulada, ocasionando pérdida de tiempo y retroceso, existiendo personal

que no cumple adecuadamente con sus funciones por no tenerlas muy claras y porque son manejadas de manera empírica, afectando el desarrollo y cumplimiento de las mismas. Finalmente, se puede identificar que existe una dirección baja en temas empresariales dentro de las organizaciones, sobre la generación de objetivos a largo plazo que debe de cumplir el personal para lograr la calidad en la atención.

En el Perú casi el 100% de empresas son familiares, las cuales afectan el desarrollo de las mismas por la falta de planeación empresarial, equipo humano talentoso y por falta en la regulación en las actitudes de los trabajadores, lo que ocasiona que la gestión administrativa sea deficiente (Gestión, 2020).

La gestión administrativa es trabajada en relación con los recursos disponibles, en donde el colaborador cumple un rol muy importante para la planificación de actividades y el logro de sus objetivos, la integración del personal desde la gestión ayuda al éxito de las empresas, sin embargo, muchas instituciones necesitan implementar estrategias que puedan direccionar la organización, haciendo partícipe al trabajador para el cumplimiento de metas (Saavedra y Delgado, 2020).

La venta de camiones y remolcadores en el Perú ha superado las cifras desde el año 2014, con más de 15,000 unidades. La empresa International es la marca líder en el rubro porque ha demostrado su adaptación rápidamente en la seguridad que le brinda a sus clientes y trabajadores, tomando todas las medidas anticipadas en su gestión, además brindó soporte en actividades de ayuda durante la pandemia a favor de la población (International, 2021).

En Lambayeque, las empresas de este rubro tienen dificultades para gestionar de manera efectiva la administración de stock de autopartes y repuestos, ya que los países de importación incrementan sus precios, ante ello, el ambiente laboral por incumplimiento de metas es inadecuado (Ortiz, 2021).

La empresa Tracto Camiones USA SAC, fue fundada en el año 1995, orientado al rubro automotor y se dedica a la comercialización de camiones, remolcadores y autopartes a nivel nacional, con sede principal en el distrito de Ate - Lima y con 09 sucursales en diferentes provincias del país, siendo uno de ellos en el Parque Industrial de la Ciudad de Chiclayo. En la actualidad la gestión administrativa no cumple con las exigencias actuales, a raíz de la pandemia se pudieron identificar

la falta de estrategias en relación con la problemática actual y se ha podido observar que los procesos administrativos en la empresa no benefician a los colaboradores, ocasionando un clima laboral desmotivado y con bajos índices de productividad. Ante un marcado problema se contextualiza la interrogante ¿Cómo es la gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque?

La justificación es metodológica porque el estudio será desarrollado respetando los lineamientos de la investigación científica y además será útil por la proporción de herramientas que recogerán información confiable. Además, se desarrollará una propuesta que optimice los procesos en las variables de estudio, siendo de gran apoyo para el efecto final que se busca con la investigación. La justificación es teórica porque la información obtenida para el estudio será respaldada y apoyada por autores con alto rango académico y con la especialidad correspondiente que dará la confianza en los resultados. Ante ello, el resultado será material de apoyo a la comunidad científica. La justificación es práctica porque los resultados de la investigación permitirán dar recomendaciones a la empresa y a sus sucursales para ser evaluadas por criterio de expertos en la industria como fuente principal para que el proceso de su gestión administrativa se fortalezca e involucre a los colaboradores mediante un trabajo en equipo que logre cumplir los objetivos empresariales.

La investigación presente como objetivo general: Proponer una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. Los objetivos específicos propuestos son: Identificar las características emergentes que tiene la gestión administrativa en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque; Diagnosticar el nivel actual del clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque; Validar por juicio de expertos la propuesta de una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. Finalmente, hipótesis general de la investigación: La propuesta de una gestión administrativa fortalece el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel empresarial, la gestión administrativa cumple un rol decisivo en la correcta toma de decisiones, que de manera ordenada y estratégica cumple con una serie de técnicas que dirigen y controlan adecuadamente una empresa, poniendo en práctica objetivos, liderazgo, dirección y funciones operativas que ayudarán a mantener la eficiencia de los colaboradores y por ende sentir agrado por las actividades encomendadas, llenando de satisfacción su entorno laboral. Asimismo, Osejos y Cedeño (2022), presentaron su investigación con el propósito de establecer una gestión administrativa que logre optimizar los recursos del área automotriz en Manabí. Para el desarrollo de este análisis se utilizó un estudio cualitativo, de enfoque deductivo, analítico y sistemático, con una población y muestra de 13 empleados de dicha área, estableciendo como instrumentos la encuesta y la entrevista. La gestión administrativa en optimización de recursos aplicada en el sector es deficiente y en factores como la planificación, implementación y evaluación cumple en un 92,98% las necesidades de la empresa. Se concluye con el análisis de procesos administrativos que logren un plan de acción que optimice los recursos de vehículos, evitando cargos posteriores.

Además, Chicaiza et al. (2022), identificaron que la gestión administrativa es una herramienta muy importante para las empresas, ante este contexto, plantean la identificación del estado actual de la gestión administrativa de la empresa de transporte pesado Rutas Salcedenses, Ecuador. El enfoque fue cualitativo, buscando el análisis de la matriz FODA para encontrar hallazgos relevantes de la compañía. Los resultados de un método analítico-sintético encontraron que las decisiones son tomadas de forma empírica, y no se establecen metas específicas. Asimismo, se necesita enfocarse en la planificación, organización, dirección y control para tener con claridad las necesidades de la empresa. Se concluye recomendando procesos administrativos más eficientes para lograr los objetivos de la compañía.

También, Bravo (2021), desarrolla una considerable investigación con el objetivo de evaluar el impacto de un modelo de indagación apreciativa que mejore el clima laboral en la empresa Cartopel SAI, Ecuador. El Método empleado fue cuali-cuantitativa mediante un análisis transaccional correlacional descriptivo y

una muestra total de 42 colaboradores que se encuentran laborando en un periodo mayor a 90 días. Para obtener resultados respecto a la situación actual del clima laboral se utilizaron herramientas como encuestas, grupos focales y talleres, obteniendo como resultados que existe valoraciones bajas de parte de los colaboradores respecto al clima laboral, debido a la existencia de problemas de comunicación en los departamentos de línea y por la falta de reconocimiento de su labor. Finalmente, mediante el análisis de la aplicación de la prueba T, se logró un resultado positivo en el entorno laboral.

Por otro lado, Calle et al. (2020), en la provincia de Morona Santiago, ubicada en Venezuela, presentó un estudio para evaluar la gestión administrativa en el servicio que ofrecen las empresas de transportes de carga pesada. La metodología fue de tipo descriptiva, diseño no experimental transversal y una población de 23 empresas conformadas en el sector automotriz. La gestión administrativa se ve afectada en problemas del mercado y el bajo control realizado, ya que la disminución respecto al servicio ofrecido afecta el flujo proyectado anualmente, por ende la rentabilidad es baja. La conclusión del tema termina presentando un modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar los problemas identificados.

También, Orellana et al. (2019), ante la necesidad de exploración en el área de transportes, se enfocaron en diseñar un Modelo de gestión administrativa que mejore el servicio en la Cooperativa de transporte Javier Loyola del Cantón Azogues en el Ecuador, mediante el análisis interno de la empresa que logre diagnosticar los problemas administrativos que percibían los clientes. El estudio fue descriptivo, no experimental, con enfoque mixto, y los métodos utilizados fueron inductivo-deductivo y analítico-sintético, ya que se identificaron diferentes posturas y experiencias respecto al problema. La población estuvo compuesta por 960 usuarios del servicio de transporte y la muestra por un total de 277 personas. Además, se emplearon diferentes instrumentos para obtener la información necesaria que logre presentar los resultados esperados, entre ellos, la encuesta, entrevista y grupos focales. Finalmente, los resultados obtenidos demostraron el valor en los principios administrativos del sector y que los lineamientos establecidos en dicha gestión tienen deficiencias en liquidez, calidad de servicio, variedad de servicios, estándares de calidad y falta de

disponibilidad de efectivo. Se concluye con la aplicación de un Modelo de gestión administrativa para la empresa.

Además, Abiodun et al. (2019), en su artículo publicado en Nigeria para las Pymes buscó analizar si el clima laboral tiene impacto en el desempeño laboral. Para poder determinar la relación utilizaron la metodología de SEM-PLS 3.0, apoyados de un enfoque metodológico cuantitativo y un diseño transversal, con un cuestionario que fue diseñado para lograr los resultados esperados en el estudio. La población total fue 6009 Pymes y el tamaño de la muestra de 364. Los resultados mediante la validez discriminante de la raíz cuadrada AVE identificaron que existe influencia significativa entre las variables y sus dimensiones. Se concluye recomendando posibles encuestas con los gerentes de cada empresa para comprender mejor la efectividad del clima laboral sobre el desempeño laboral.

Asimismo, Santillan (2022), en su investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores del Programa Nacional Aurora en Lima. El estudio presenta un diseño correlacional, de tipo aplicada y sin manipular las variables de investigación, se enfocó en un diseño no experimental aplicando una encuesta a 50 colaboradores. Se determinó la existencia de una correlación fuerte y significativa aceptando la hipótesis alterna, según el 97% de aceptación. Se concluye que, a mayor percepción de un buen clima organizacional, mejor será la gestión administrativa efectuada por los colaboradores de la empresa.

También, Asencios (2022), en su estudio presentado en Trujillo, buscó determinar como un plan de comunicación interna mejora el clima laboral en la empresa Serconsult. Se enfocó en un diseño pre experimental, ya que quiso comparar mediante la prueba no paramétrica de Wilcoxon el cambio antes y después de la aplicación de métodos en el clima laboral. Además, utilizó una encuesta que se aplicó a 22 colaboradores del área administrativa, obteniendo en un 97% que el clima laboral es favorable y que en un 44% se percibe la satisfacción laboral. Finalmente, se pudo evidenciar que mediante el método usado la comunicación interna mejoró y que la empresa en estudio puede tener en cuenta para su evaluación la propuesta presentada.

Por otro lado, Chinchayan (2020), en su investigación buscó analizar la relación entre la gestión administrativa y el clima laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Jaén. El estudio fue cuantitativo, enmarcado en un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. Se empleó un cuestionario para el análisis de información y la población fue 76 trabajadores y la muestra 45 personas, quienes fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico. En cuanto a los resultados, se evidenció en un 56% un nivel excelente en la gestión administrativa y en un 60% predominó el clima laboral como nivel excelente. Se evidenció una correlación significativa moderada en un 68% entre la gestión administrativa y el clima laboral y una correlación moderada entre el clima laboral y las dimensiones de la gestión administrativa con la planificación (0,457), organización (0,638), dirección (0,624) y control (0,559).

Además, Heredia (2018), en su investigación para obtener el grado de Doctor en Gestión Empresarial en la Región de San Martín, teniendo como factor principal la gestión administrativa, buscó determinar el motivo principal del bajo desarrollo de las empresas de este rubro. El método utilizado fue multivariante para poder validar la escala de medida y obtener las correlaciones esperadas. La muestra fue de 20, demostrando que existe relación del 65%. Además, la gestión administrativa en un 40% está en un nivel bajo, el 30% en un nivel medio y el 30% en un nivel alto según su ejecución. Se concluye con un modelo de gestión empresarial sistemático para la toma de decisiones y la sostenibilidad en el tiempo.

Para dar sustento de cada variable de estudio se fundamenta teóricamente:

Henry Fayol, empresario de origen francés en el siglo XX fue el primero en proponer cinco funciones administrativas básicas para una adecuada gestión: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Sánchez & Arroyo, 2022)

La gestión administrativa es un plan de acción que ayuda de manera coordinada la participación cooperativa de todos los integrantes de una empresa para seguir la dirección correcta y se desarrolle un trabajo en conjunto mediante un proceso sistemático (Llerena y Lombardo, 2022).

Para lograr los objetivos se necesita formular estrategias que son parte de la gestión empresarial y del aprendizaje estratégico en el marco de la innovación y las fuerzas competitivas (Bryson y George, 2020).

Según Zahorskii (2019) las pequeñas empresas son un gran valor en el mercado competitivo y se debe determinar estructuras empresariales que generen competencia y participación en el desarrollo empresarial de cada país. Además, el marco administrativo correcto ayuda a hacer frente a problemas sustanciales de comercialización y nuevas tecnologías dentro del mercado competitivo creciente (Zhanga y Yang, 2021).

La gestión administrativa es el enfoque completo que captura las tareas organizativas que deben cumplirse sobre el interés de la organización para el cumplimiento y eficacia de procedimientos de alto vigor empresarial (Kaufmann et al., 2019).

Las actividades que se ejecutan en la gestión administrativa no solo deben enfocarse en la parte operativa, esta debe enfocarse en la demanda de cada negocio, construyendo la implementación y formulación de aquellas estrategias competitivas que se necesita en el área para poder incrementar su rendimiento (Widyawati et al., 2021).

Asimismo, el personal administrativo en la actualidad se encuentra por debajo de lo esperado en las empresas, ya que la gestión impacta en la necesidad de lograr un talento humano intelectual que logre los objetivos y la capacidad de enfrentar situaciones difíciles en la empresa (Shobaky et al., 2020).

Por otro lado, la gestión administrativa es parte de la organización que debe mantenerse sana y positiva, con altos índices de interés sobre la organización, evitando altos niveles de estrés y agotamiento para que no vea perjudicado el empoderamiento de la gestión sobre los objetivos empresariales (Abdelrazek, 2020).

El crecimiento constante de las empresas está enfocado en la gestión administrativa y su óptimo desarrollo en la comunicación, siendo una ventaja de prosperidad para los empleados porque se puede ejecutar las actividades con mayor rapidez, precisión y planificación, siguiendo adecuadamente las instrucciones establecidas y las normas que establecen el buen funcionamiento de las empresas (Azzedine et al., 2021).

Además, la gestión en las empresas debe de ser eficiente, siendo capaz de lograr su propósito mediante el cumplimiento de una serie de operaciones, en donde la gestión administrativa cuenta con una planificación para poder dar la

certeza a la ejecución de actividades que logrará de esta manera una organización más sostenida mediante el cumplimiento de metas (Chirinos et al., 2022).

Para el autor D'Alessio (2008) en la gestión administrativa los gerentes o representantes consideran los elementos administrativos como un valor principal para las decisiones a corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Según su exposición del autor en su libro "El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia" se debe de considerar 3 etapas fundamentales en una empresa: Formulación, implementación y evaluación.

Para Robbins y Coulter (2014) la gestión administrativa se enfoca en funciones administrativas resumidas en cuatro: planeación, organización, dirección y control.

La planeación es una función administrativa que requiere de un gran esfuerzo para definir los objetivos empresariales y determinar las estrategias que la empresa va a desarrollar para lograr el cumplimiento de las metas trazadas. A tal razón, el trabajo correcto de la planeación reduce incertidumbres y riesgos empresariales porque las actividades serán planificadas evitando carecer de parámetros de esfuerzo laboral (Walker, 2019).

La organización forma la estructura de los colaboradores dentro de la empresa para establecer correctamente las funciones administrativas y operacionales, su estructuración es por departamentos, dividiendo los cargos y actividades que serán desarrolladas basándose en la planificación estratégica (Pekkala, 2020).

La dirección se orienta a la eficiencia de la labor, por medio de un liderazgo adecuado que atienda las necesidades actuales de cada trabajador, generando motivación y satisfacción para el cumplimiento de funciones (Brinckmann et al., 2019).

Finalmente, el control identifica la existencia de garantía de la planeación por medio del cumplimiento de objetivos, los cuales serán supervisados, comparados y corregidos. Además, es la única forma de verificar el desempeño laboral en razón del nivel de lo planeado (Mihaylova & Papazov, 2021).

En relación del clima laboral, históricamente es definido desde 1988 con la teoría de campo en la ciencia social de Lewin, en donde menciona que el lugar de trabajo de una persona se le considera como clima psicológico o atmósfera,

situada en la acción física de la empresa. Asimismo, en el año 1999, el autor Brunett señala que la persona acontece su entorno, el cual puede ser bueno o malo, calificando a juicio propio la percepción que tiene del ambiente, siendo evaluado por medio de su conducta laboral (Ascencio, 2022).

Crea una mentalidad de trabajo correcta en los colaboradores, porque la dedicación de las autoridades en visualizar el clima laboral logra la lealtad de las personas y satisfacción para la continuidad laboral que debe ser enfocada en lograr la motivación, el liderazgo y una cultura organizacional óptima en la empresa (Paais y Pattiruhu, 2020).

En una empresa se logran los objetivos a través de la estabilidad que tienen los trabajadores, puesto que cuando el lugar de trabajo es seguro y social, el cumplimiento de indicadores es continuo, apuntando a sentirse totalmente desarrollados y satisfechos (Ansori, 2021).

Además, el buen desempeño de los colaboradores está enfocado en un lugar de trabajo adecuado, que cumpla con un conjunto de factores seguros para lograr la calidad de vida laboral asociado a la satisfacción, la motivación y la productividad (Leitão et al., 2019).

Pero, se debe de planificar el trabajo de los colaboradores en situaciones adversas como la pandemia, que requiere de un diseño diferente en el trabajo, la cual no debe de afectar la productividad de los participantes de una empresa. Se debe asegurar un equilibrio entre la vida laboral y los temas personales, esto se logra proporcionándole a las personas capacitaciones adecuadas de trabajo remoto, siendo muy difícil su adaptación, y muchos no lo lograron por la falta de atención a las necesidades de los trabajadores y a los requerimientos específicos que necesitaban en ese momento (Galanti et al., 2021).

Por otro lado, en la actualidad los actores claves de una empresa son los trabajadores, siendo el desarrollo humano y fuente de conocimientos para el crecimiento de toda organización. Ante ello, es necesario un clima laboral apropiado y sostenible de equidad e igualdad que logre los objetivos del área de Recursos Humanos y de la organización (Davidescu et al., 2020).

Un ambiente de trabajo eficiente obtiene como resultados una empresa bien encaminada y podrá mejorar el desempeño de todo trabajador, además de la satisfacción y una respuesta rápida en temas laborales que deben de ser parte

sobresaliente del sector, obteniendo respuestas rápidas y calificadas (Sunarsi, 2019).

Las empresas deben enfocarse en mantener un clima laboral apropiado mediante oportunidades de educación, mejoras en el salario laboral, compañerismo en el trabajo, evitar la carga laboral excesiva y sobre todo la dirección de un liderazgo comprensivo y beneficioso para los colaboradores (Niswaty et al., 2021).

Asimismo, en la actualidad la tecnología es un efecto principal que garantiza la buena participación de todo trabajador, siendo un factor clave para retener el talento y mejorar el clima laboral, proporcionando una alta tasa de participación de la fuerza laboral (Prasad et al., 2020).

Cada día es más efectivo que el comportamiento de un trabajador, evidencie rasgos personales y señales del clima laboral que se percibe, ya que la empresa se enfoca muy poco en lo ético y toma mayor importancia a los procesos de reclutamiento y selección, sin compartir hacia la empresa la práctica de la unidad en los trabajadores. Es por ello, que las prácticas organizacionales conforman un factor crítico en el clima organizacional para la toma de decisiones (Kuenzi et al., 2019).

Para Pilligua y Arteaga (2019), el clima laboral diagnosticado a tiempo mejora la conducta organizacional proponiendo planes de mejora que ayudará al cambio empresarial, enfocándose en la conducta y condiciones ofrecidas al trabajador con el propósito de incrementar el horizonte motivacional. Además, señala las dimensiones de evaluación que se deben de considerar en el clima laboral. Entre las que tenemos: la comunicación, la colaboración, el liderazgo, la carrera profesional, la satisfacción y las condiciones físicas.

En una empresa no se debe restringir la comunicación y se debe mantener como un sistema abierto de manera horizontal, persiguiendo el logro de objetivos de la empresa (Knight, 2020).

Para mantener un buen ambiente laboral se debe de tener la madurez para colaborar y tener respeto hacia los compañeros de trabajo, demostrando la calidad de relación humana que será percibida por los clientes (Waizenegger et al., 2020).

Asimismo, en una empresa existen varios tipos de liderazgo, esto involucra la transformación de la empresa de manera responsable por cada área, la permanencia de un buen liderazgo logra resultados a corto plazo (Chen y Sriphon, 2021).

La carrera profesional es el nivel de preparación y habilidades que demuestra un trabajador en una empresa que repercute en un ascenso laboral, dando mayor ilustración del talento humano que puede cubrir un puesto laboral a mediano o largo plazo (Bagdadli y Gianecchini, 2019).

La satisfacción es una actitud positiva que demuestra un trabajador por percibir un ambiente agradable en la empresa, manifestando abiertamente un nivel de desempeño laboral alto que generará un valor agregado al cumplimiento de objetivos (Zhang y Glerum, 2020).

Las condiciones físicas son elementos sustanciales para el trabajador como el ambiente, la iluminación, el ruido, las herramientas y los equipos (MA et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es básica, por la búsqueda de nuevas teorías para obtener conocimientos relacionados con las variables de estudio, lo cual aportó en los resultados esperados.

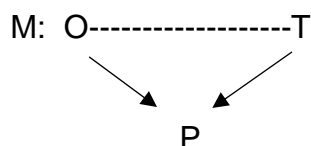
Los estudios asignados a este tipo de investigación buscan encontrar respuestas respecto a los problemas de investigación, general y específicos (Concytec, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental de corte transversal porque hubo ausencia de seguimiento al problema, en el cual el autor ejecutó la acción en un único momento y espacio, y el seguimiento de posibles resultados sería decisión propia de los representantes de la empresa.

El diseño no experimental solo observa para encontrar resultados más profundos, analizándolo en su contexto natural (Ñaupas et al., 2018).

Esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra

O: Observación

T: Teoría

P: Propuesta

El nivel descriptivo propositivo permitió conocer cada variable y además ejecutar el diseño de un modelo de gestión administrativa que mejore el clima laboral en la empresa.

Según Bernal (2010) una investigación descriptiva busca brindar una percepción adecuada respecto a fenómenos ocurridos en un contexto

real. Y las investigaciones propositivas evalúan los problemas y proponen modelos de mejora.

El método es analítico porque se parte de lo general a lo específico, en donde se ha implementado la información de ambas variables para después conocer los resultados por objetivos. Asimismo, se ha descrito cada variable de investigación (Hernández, 2018).

El enfoque metodológico fue cuantitativo porque la presentación de resultados mediante el análisis estadístico se presentó de manera numérica mediante tablas y figuras que dieron una mejor exposición de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual: Es la manera de lograr de forma eficiente y eficaz actividades laborales coordinadas para lograr el objetivo principal del entorno empresarial (Robbins y Coulter, 2014).

Definición Operacional: Contribuye al cumplimiento de lineamientos enfocados en poder presentar una adecuada planeación, la estructura organizacional conforme a los requerimientos requeridos, una dirección acorde a las necesidades actuales y un control que logra medir los resultados obtenidos a corto, mediano y largo plazo.

Indicadores:

Planeación: Metas, objetivos, estrategias y planes.

Organización: Estructura y administración de recursos humanos.

Dirección: Motivación, liderazgo, comunicación y comportamiento individual y grupal.

Control: Normatividad, medición, comparación y acciones

Variable Dependiente: Clima laboral

Definición conceptual: Determina el comportamiento y desempeño de los colaboradores de una empresa, influyendo en la satisfacción laboral, productividad y desempeño del trabajo cotidiano realizado (Pilligua y Arteaga, 2019).

Definición Operacional: Busca las óptimas condiciones laborales de la persona mediante la comunicación entre compañeros de trabajo y jefes superiores, para lograr un ambiente sin tensiones que se enfoque en el bienestar del colaborador y el cumplimiento de objetivos empresariales.

Indicadores:

Comunicación: Información de funciones, información de la empresa y libertad de expresión.

Colaboración: Ambiente laboral y compañerismo.

Liderazgo: Tipo de liderazgo y relación con jefe inmediato.

Carrera profesional: Evaluación de desempeño y línea de carrera.

Satisfacción: Motivación y condiciones físicas.

Condiciones generales: Bienestar socioemocional y satisfacción de beneficios.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert. (Nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre)

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

Es la representación de integrantes de un estudio con las mismas particularidades y necesidades, que cumplen el rol de ser parte de un estudio. La muestra es la selección de participantes escogidos al azar, por subgrupos o de manera sistemáticamente (Damián et al., 2018).

3.3.1. Población

Representada por 40 colaboradores de una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

Criterio de Inclusión

Colaboradores con más de seis meses de servicio a la empresa.

Colaborador en estado laboral activo.

Colaborador que desea ser parte del estudio de forma voluntaria.

Criterio de Exclusión

Colaboradores que realizan servicios contratados por un determinado tiempo.

Colaborador en periodo vacacional.

3.3.2. Muestra

Fue el total de la población, es decir, 40 personas.

A razón de existir una población pequeña, la muestra será seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, porque el acceso es directo al total de individuos.

El investigador enfocado a las características del estudio se rige a un muestreo probabilístico (Arias et al., 2016).

Por otro lado, todos los elementos de la investigación son de vital importancia, es decir, se seleccionó al 100% de la población, considerando una muestra censal (López, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se destinó a 40 colaboradores de una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque una encuesta adaptada para la recolección de información.

Este método permite obtener de manera más rápida y eficaz la elaboración de gráficos y tablas estandarizadas como muestra del resultado en la investigación (Cisneros et al., 2022).

Instrumento

Para obtener un registro de información sobre hechos de interés, la investigación utilizó un cuestionario ordenado, estructurado y específico, permitiendo adaptar una serie de interrogantes al problema de investigación (Hernández y Avila, 2020).

El cuestionario para la variable clima laboral constó de 24 interrogantes.

Validez

Como garantía de credibilidad y autenticidad, los cuestionarios de cada variable de estudio fueron validados por juicio de expertos con la experiencia en metodología de la investigación, en el área específica y con el grado académico correspondiente.

Confiabilidad

La veracidad se demostró mediante el estadístico del Alfa de Cronbach por cada instrumento mediante una prueba piloto que se trabajará con 15 elementos seleccionados de la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se agendó la primera visita al encargado de la empresa para solicitar autorización para tomar como tema de investigación el problema suscitado en su entorno laboral. Posteriormente, se obtuvo los datos correspondientes como motivo del problema y número de colaboradores para proceder a realizar la encuesta de manera presencial a cada trabajador. Por último, se efectuó el análisis de datos utilizando herramientas estadísticas como el SPSS V28 y el sistema Microsoft Excel, para ser presentados en tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

La herramienta que se utilizó es el Software SPSS V28, en donde el cálculo estadístico del nivel de correlación será de Rho Spearman y la presentación de la parte descriptiva es mediante tablas y figuras para conocer nivel, análisis descriptivo y correlaciones de variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

El Reglamento de la Guía de Elaboración de Productos de investigación de Fin de Programa del año 2022 de la Universidad César Vallejo.

La ética profesional como investigador que respetará los derechos de autores en investigación, teniendo en cuenta el respeto de la redacción e información citada en cada fuente bibliográfica.

El Reglamento de redacción de documentos mediante la Normativa Apa 7ma edición.

El respeto a la información proporcionada por la empresa, considerándola como fuente de confidencialidad.

Se respetará cada información extraída de diversos autores, teniendo en cuenta el nivel de similitud que debe ser en un porcentaje bajo para obtener como resultado un estudio original y personal.

IV.- RESULTADOS

Objetivo específico 01:

Identificar las características emergentes que tiene la gestión administrativa en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

Los resultados del objetivo específico 1 se puede visualizar en Anexo 4 Entrevista, realizada al gerente de repuestos de la empresa de comercialización de vehículos pesados TRACTO CAMIONES USA, el Señor Manuel Zamora Pérez, con el único propósito de conocer las características emergentes que tiene actualmente la gestión administrativa referente al tema de investigación.

Objetivo específico 02:

Diagnosticar el nivel actual del clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

Tabla 1

Nivel de clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	12	30,0	30,0
Nivel medio	16	40,0	70,0
Nivel alto	12	30,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 30% percibe un clima laboral en nivel bajo, el 40% en nivel medio y el 30% en nivel alto. Al respecto, se evidencia que la mayoría de trabajadores percibe que el ambiente de trabajo no es el adecuado, lo cual afecta el correcto cumplimiento de sus funciones y los factores relevantes del clima laboral.

Análisis por Dimensiones

Tabla 2

Nivel de comunicación en el clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	15	37,5	37,5
Nivel medio	17	42,5	80,0
Nivel alto	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 37,5% percibe la dimensión comunicación en un nivel bajo, el 42,5% en un nivel medio y el 20% en un nivel alto. Al respecto, los colaboradores de la empresa señalaron en su mayoría que la información respecto a las funciones que deben desarrollar no es la adecuada, no se les brinda continuamente una capacitación y no existe libertad de expresión, por lo que en muy pocas oportunidades pueden dar su punto de vista respecto a la gestión administrativa de la empresa.

Tabla 3*Nivel de colaboración en el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	13	32,5	32,5
Nivel medio	17	42,5	75,0
Nivel alto	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 32,5% percibe la dimensión colaboración en un nivel bajo, el 42,5% en un nivel medio y el 25% en un nivel alto. Al respecto, los colaboradores de la empresa concuerdan de forma mayoritaria que no existe ese compañerismo, calidez de grupo, ni colaboración que impulsaría el trabajo en equipo.

Tabla 4*Nivel de liderazgo en el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	14	35,0	35,0
Nivel medio	17	42,5	77,5
Nivel alto	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 35% percibe la dimensión liderazgo en un nivel bajo, el 42,5% en un nivel medio y el 22,5% en un nivel alto. Al respecto, los colaboradores concuerdan que un buen líder orienta y direcciona a los miembros de su equipo para cumplir los objetivos de la empresa, sin embargo, la relación entre colaboradores y jefe no es la adecuada y sus opiniones no son tomadas en cuenta.

Tabla 5*Nivel de carrera profesional en el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	12	30,0	30,0
Nivel medio	16	40,0	70,0
Nivel alto	12	30,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 30% percibe la dimensión carrera profesional en un nivel bajo, el 40% en un nivel medio y el 30% en un nivel alto. Al respecto, un gran porcentaje señala que no tiene oportunidades para desarrollarse y crecer profesionalmente en la empresa, sintiendo que todos sus esfuerzos laborales pasan desapercibidos y no son tomados en cuenta.

Tabla 6*Nivel de satisfacción de los trabajadores en el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	13	32,5	32,5
Nivel medio	17	42,5	75,0
Nivel alto	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 32,5% percibe la dimensión satisfacción en un nivel bajo, el 42,5% en un nivel medio y el 25% en un nivel alto. Al respecto, la satisfacción es preponderante en el talento humano, porque es un factor saludable en el trabajo, sin embargo, en la empresa la mayoría siente que su trabajo no es reconocido y que las condiciones físicas no ayudan a mejorar la eficiencia productiva.

Tabla 7*Nivel de condiciones generales en el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	16	40,0	40,0
Nivel medio	14	35,0	75,0
Nivel alto	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Nota. Del 100% de trabajadores encuestados, el 40% percibe la dimensión condiciones generales en un nivel bajo, el 35% en un nivel medio y el 25% en un nivel alto. Al respecto, la sensación de continuar en la empresa es desfavorable, ya que sienten que falta mucho por cambiar aspectos que desmotivan al trabajador y que el progreso del cambio está por debajo de las expectativas deseadas.

Objetivo específico 03:

Validar por juicio de expertos la propuesta de una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

La propuesta de gestión administrativa ha sido validada por juicio de expertos especialistas en el tema de investigación, quienes dieron su opinión respecto al instrumento de recolección de datos y de los aspectos considerados en el planteamiento de la propuesta, es así, en su amplio conocimiento científico y técnico, se calificó la propuesta como viable para su respectivo análisis por las autoridades de la empresa para que pueda ser ejecutada en el momento deseado. A continuación, se detalla los validadores:

Tabla 8

Juicio de expertos de propuesta de gestión administrativa

Expertos	Especialidad	Juicio
Dr. Oscar Enrique Salazar Carbonel	MBA. Administración de negocios	Apto
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho	Especialista en estadística	Apto
Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera	MBA. Administración de negocios	Apto

Nota. Se observa el detalle de los validadores de la propuesta de gestión administrativa, en donde los especialistas consideraron como viable y aceptable el procedimiento presentado.

V.- DISCUSIÓN

En la presente investigación el objetivo general fue Proponer una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. Respecto a la propuesta, se ha enfocado en la teoría de Robbins y Coulter (2014), con las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control. Con respecto a la planeación, se debe de considerar en la propuesta la formulación de los objetivos para que la empresa conozca hacia donde quiere llegar y que es lo que quiere lograr, ya sea a corto, mediano o largo plazo, de esta manera el diseño de estrategias y el desarrollo de un plan estratégico y operativo será de fácil análisis para cada representante. En relación con la organización, se debe diseñar la estructura organizacional de la empresa, para poder evaluar el Manual de Organización de funciones y poder dar a conocer a cada uno de ellos sus funciones de manera correcta. Además, se considera muy importante la entrega de los reglamentos tanto de seguridad y salud en el trabajo como el reglamento interno de la empresa. En la dirección, para una mejor gestión administrativa se debe realizar actividades que muestren un liderazgo transformacional adecuado y que haga sentir a los trabajadores que la empresa considera cada uno de sus esfuerzos y que son valorados laboralmente. Finalmente, en el control se evaluará el efecto de la planeación y se medirá el nivel de motivación de los colaboradores con los cambios propuestos.

Al respecto, Calle et al. (2020) utilizó la misma propuesta del estudio presentado, enfocándose en la planificación, organización, dirección y control. En donde formuló sus objetivos en la primera etapa para buscar y segmentar el riesgo en la empresa, analizando las causas y probabilidades que conforman el transporte pesado. Además, se diseñó las estrategias mediante el uso de la matriz FODA, lo que permitió mantener los objetivos fijados para poder brindar un buen servicio. En la segunda etapa las actividades fueron organizadas con respecto al conocimiento de cada trabajador, asimismo en la dirección el trabajo se realizó con respecto a la gestión, el entorno y las finanzas. Las pautas de control se dieron mediante la medición del desempeño, evaluando correctamente la eficiencia lograda en la gestión administrativa, además de verificar los documentos de soporte en las diferentes actividades.

También se observa que, los resultados de Heredia (2018) guardan similitud con la propuesta presentada en la investigación, porque sus etapas fueron la planificación, los recursos humanos, la organización, la dirección y el control. En cada etapa se determinó estrategias relevantes para evaluar un plan estratégico, un plan operativo, la capacitación del personal, las evaluaciones al personal, la evaluación de remuneraciones adecuadas, la entrega del MOF, ejecución de inducción diaria, el liderazgo y finalmente el monitoreo de este plan y el cumplimiento al 100% en las metas trazadas. Todo el proceso presentado por el autor logrará mejorar la ejecución de obras, la utilidad, la capacidad de incrementar el capital, la carta fianza y el nivel de inversión.

En relación con los objetivos específicos, en la Figura 1 se muestra los resultados del Objetivo Específico 1, en donde se muestra que según el análisis de la planificación no existe una adecuada formulación de objetivos y metas en la empresa, pues, no se tiene claro lo que la empresa quiere lograr a corto, mediano y largo plazo, además, los directivos han elaborado una planificación empírica en donde no se sigue un adecuado proceso, es decir, no se tiene claro las diferentes actividades que deben de ir en una planificación estratégica a largo plazo y plan operativo anual. En la organización no se ha elaborado la estructura organizacional de cada área para poder identificar los trabajadores pertinentes, tampoco se ha cumplido con la entrega del Manual organizacional de funciones y el reglamento de la empresa y de seguridad y salud en el trabajo es desconocido por los miembros de dicha organización. En la dirección se visualiza que el control lo tiene el dueño de la empresa, el cual no cumple con una adecuada comunicación con cada uno de sus trabajadores ni practica ningún tipo de liderazgo, ante ello, se identifica que el clima laboral es deficiente por la falta de consideración y preocupación por mantener motivados a los trabajadores de la empresa. Asimismo, no se ha diseñado estrategias de control para poder verificar si se está cumpliendo con los objetivos propuestos o para conocer en qué nivel de clima laboral están los trabajadores.

Respecto al detalle de los resultados, Chicaiza et al. (2022) enmarcan en los mismos resultados, en donde consideraron la planificación, organización, dirección y control para analizar la gestión administrativa de la compañía de Transporte Pesado Rutas Salcedenses S.A, lo que identificó que también se

trabaja de manera empírica y que se carece de un plan a largo plazo y a corto plazo, además de no conocer con claridad la misión, visión, objetivos, valores empresariales, estrategias y políticas. Asimismo, Orellana et al. (2019), considera que los negocios de transportes son altamente rentables, por lo que su estudio domina componentes internos y externos, encontrando por medio de un análisis FODA que no existe un modelo de gestión administrativa, por lo que esto dificulta la obtención de unidades de transporte, pérdida de credibilidad en el mercado, baja competitividad y por ende la insatisfacción laboral y de los clientes. Por otro lado, Osejos y Cedeño (2022), en su estudio para establecer una gestión administrativa que logre optimizar los recursos del área automotriz en Manabí, utilizaron los mismos factores, pero sus resultados no fueron desfavorables, ya que el 92,98% de trabajadores señala que la empresa si cumple con la identificación de necesidades laborales para el correcto análisis del plan de acción. Pero, Heredia (2018) analiza la gestión administrativa primero en valores para poder diseñar una propuesta de toma de decisiones y sostenibilidad en el tiempo, en donde identifica que su gestión se encuentra en un 40% como nivel bajo, así, construye un modelo de gestión empresarial para poder incrementar los niveles de trabajo en el área.

Esto se complementa, con lo expuesto por Bryson y George (2020) que alegan, que en una buena gestión administrativa se debe de formular adecuadamente los objetivos y sus estrategias, teniendo la capacidad de actuar en relación con las necesidades actuales de las personas, mostrando en el servicio innovación y las fuerzas competitivas que necesita toda empresa.

También, presentan lo mismo Widyawati et al. (2021) quien en su teoría señalan que no solo se debe preocupar por tener una parte operativa bien trabajada, lo importante, es implementar y formular las estrategias competitivas que necesita cada área para crecer e incrementar el rendimiento laboral y empresarial.

Otra teoría que se debe de tener en cuenta es la de Llerena y Lombardo (2022), porque consideran la gestión administrativa como un plan de acción que logra que las empresas trabajen cooperativamente para seguir una dirección correcta y un proceso sistemático que desarrollará un trabajo adecuado y cumplido.

En la Tabla 1 se muestra los resultados del Objetivo Específico 2. Al respecto, en términos generales, el nivel de clima laboral es medio según el 40% de

trabajadores, pero, el análisis por dimensiones refleja que en la comunicación existe muy pocas oportunidades para que los trabajadores puedan tener libertad de expresión, por ende, no pueden dar su opinión respecto a procesos que incluyen el desarrollo de la empresa, así, el 42,5% señala en un nivel medio la comunicación como uno de los factores del clima laboral. El nivel de colaboración es también del 42,5%, por lo que la empresa no tiene personas que sepan trabajar en equipo y que no se ayudan mutuamente. En el liderazgo se encuentra que no existe un líder que oriente a los trabajadores, es decir, que lo lleve por el mismo trayecto con el fin de cumplir las metas trazadas, así el 42,5% considera en un nivel medio el liderazgo como una de los factores del clima laboral. Además, la carrera profesional que toda persona aspira en una empresa no es considerada como aspecto relevante de crecimiento en cada uno de los trabajadores, siendo la opinión del 40% que consideran esta dimensión como nivel medio. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, según el 42,5%, en donde no se considera como un factor saludable porque la empresa necesita mejorar sus condiciones físicas. Asimismo, las condiciones generales de los trabajadores están en un nivel bajo, según el 40%, porque el progreso de estrategias implementadas hacia ellos se encuentra por debajo de sus expectativas. Los resultados presentados guardan similitud con Asencios (2022), ya que el 54% señaló como regular el nivel del clima laboral, el cual aumentó con una propuesta implementada, evaluando un crecimiento de nivel de clima laboral del 36%, así se considera la comunicación interna como factor importante en el diseño de gestión administrativa porque determina un correcto trabajo en equipo que mejora las deficiencias encontradas. Sin embargo, resulta lo contrario con lo presentado por Chinchayan (2020), ya que expone que el clima laboral se encuentra en un nivel excelente según el 60% de trabajadores, ante una percepción favorable y atención adecuada en todas las necesidades personales de los colaboradores, lo que hace que ellos se fidelicen y comprometan con la empresa. Además, Abiodun et al. (2019) señala que, al identificarse bajos índices de clima laboral, los representantes de las empresas deben tomar mayor atención por los trabajadores para lograr un buen desempeño laboral e incrementar progresivamente su rendimiento y gestión administrativa.

También, los resultados son similares con Bravo (2021), ya que se trabajó con las dimensiones de comunicación y liderazgo, pero su análisis se realizó por departamentos. En el departamento de despachos la comunicación ha tenido un crecimiento del 74,84% al 90% y el liderazgo creció del 74,96% al 89,09%, lo que refleja estabilidad entre la comunicación y el liderazgo en los colaboradores de dicha área. Por otro lado, en el departamento de líneas de caja, con respecto a la comunicación, se observa un ligero descenso del 81,90% al 70,71% y en el liderazgo del 73,81% al 70,15%, siendo importante señalar que existen demasiados problemas de comunicación entre el personal y ante los encargados de departamentos, siendo de poco interés su atención, lo que ocasiona la falta de cumplimiento en los objetivos de cada área.

Esto complementa la teoría de Davidescu et al. (2020), a razón de que los bajos índices de clima laboral afectan el cumplimiento de logros empresariales, por ende, se debe de trabajar en la equidad e igualdad de cada recurso humano por ser actores claves y fuente de conocimiento para crecer empresarialmente a comparación de empresas que no analizan la situación del clima laboral en sus empresas.

Asimismo, la teoría de Pilligua y Arteaga (2019) señala que los bajos índices de clima laboral identificados a tiempo mejoran la conducta organizacional, ya que el cumplimiento de un cambio empresarial incrementa los niveles de motivación y el compromiso del trabajador por mantener un rendimiento laboral óptimo para el cumplimiento de objetivos.

También, Paais y Pattiruhu (2020) en su información presentada manifiestan que tener un buen clima laboral crea una mentalidad correcta en los colaboradores y se logra la lealtad y continuidad en la empresa, evitando procesos de selección de personal y manteniendo personas comprometidas, motivadas y satisfechas con la empresa.

En el objetivo 4, se buscó en primer lugar ejecutar una investigación profunda sobre las posibles estrategias implementadas en cada etapa para poder presentar una propuesta óptima, la cual debe de ser evaluada por expertos con amplios conocimientos en gestión administrativa, por tener una empresa o por haber complementado su experiencia laboral en alguna entidad.

VI.- CONCLUSIONES

1. Las características emergentes de la gestión administrativa fueron identificadas por etapas. En etapa de la planeación, no existen metas trazadas, objetivos formulados, planificación estratégica ni planificación operativa; la etapa de organización carece de una estructura organizacional, no se realiza inducción a los nuevos trabajadores y no hacen entrega a los colaboradores de documentación importante como el Manual Organizacional de Funciones y el reglamento interno; en la etapa de dirección no existe un liderazgo transformacional, falta de direccionamiento laboral y no se implementa estrategias de motivación laboral. Finalmente, en el control no se lleva a cabo la evaluación por cumplimiento de objetivos ni se llega a conocer el nivel de motivación laboral.
2. El clima laboral en la empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque, es de “nivel medio”, según el 40% de colaboradores encuestados. Las dimensiones como la comunicación, la colaboración, el liderazgo, la carrera profesional y la satisfacción de los trabajadores destacan en el mismo nivel, con el 42,5%; 42,5%; 40% y 42,5% respectivamente, encontrando solo a la dimensión de condiciones generales en nivel bajo, según el 40%.
3. La validación de la propuesta fue efectuada por profesionales con amplia experiencia en el rubro, quienes consideraron que el diseño de la propuesta cumple los criterios necesarios para su aplicación, por ende, se consideró viable para la empresa.

VII.- RECOMENDACIONES

1. Al responsable de la gestión administrativa se recomienda que debe evaluar constantemente los procedimientos administrativos que se ejecutan, con el propósito de identificar a tiempo los puntos críticos de dicha área.
2. A todas las autoridades de la empresa se recomienda que reflexionen sobre la importancia de mantener un clima laboral alto para lograr la responsabilidad y lealtad de los colaboradores.
3. A toda la comunidad científica se recomienda seguir realizando estudios relacionados con la presentación de propuestas que mejoren los procesos en las empresas.

VIII.-PROPUESTA

Título de la propuesta:

Plan de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

Fundamentación de la propuesta:

En los últimos años el clima laboral en las empresas es muy estudiada, ya que el talento humano es fuente principal de éxito en el mercado empresarial. Además, enfocado en la gestión administrativa cumple un papel valioso porque se necesita tener a un personal motivado que haga frente a los procesos que conforman la gestión en las empresas.

La empresa de comercialización de vehículos pesados en Lambayeque no desarrolla la gestión administrativa de manera ordenada ni sigue procedimientos para cumplir con los requerimientos actuales. Se enfocan en formular diversos procedimientos de manera empírica sin ser evaluada por un especialista administrativo, es decir, no tiene la valoración de un profesional. Asimismo, ante la falta de interés por mejorar la gestión administrativa, los colaboradores se sienten desmotivados y el clima laboral que se percibe en deficiente.

El presente problema identificado ha llevado al investigador a seguir la teoría de Robbins y Coulter (2014) mediante las cuatro funciones administrativas: planeación, organización, dirección y control. La planeación evaluará la formulación de objetivos claros, razonables y medibles; se diseñará las estrategias para lograr los objetivos y se expondrá las posibles actividades o funciones realizadas por cada área en el plan estratégico y operativo. En la organización de la empresa se diseñará la estructura organizacional, se planteará actividades de inducción y se organizará la entrega del MOF, reglamento interno y reglamento de seguridad y salud en el trabajo a todos los colaboradores. En la dirección, se dará a conocer a los representantes de la empresa lo que necesitan saber sobre el liderazgo transformacional y las estrategias que deben de implementar para motivar al colaborador. Finalmente, en el control, se dará a conocer que herramientas se debe utilizar para evaluar el cumplimiento de objetivos propuestos en la etapa de la planeación y el nivel de motivación laboral actual.

Figura 1

Propuesta de investigación



Nota. Se aprecia el diseño de la propuesta de gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Abdelrazek, F. (2020). Administrative Aspect and Needs of Health Workforce in COVID-19 Pandemic. *Submitted for Research Ethics Committee of Faculty of Nursing-Suez Canal.*
- Abiodun, A., Kolade, G., Oluwabusola, O., Dean, J., & Oyetunjic, B. (2019). The impact of organizational culture on total quality management in SMEs in Nigeria. *Heliyon*, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02293>.
- Ansori, N. (2021). The Influence of Safety Climate, Motivation, and Knowledge on Worker Compliance and Participation: An Empirical Study of Indonesian SMEs. *Rcb.unal.edu.co*. Retrieved 17 July 2021, <https://rcb.unal.edu.co/index.php/ingenv/article/view/83763>.
- Arias, J., Villasìs, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206, <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Ascencio, J. (2022). *Gestión administrativa y clima laboral de una Institución Educativa Privada, Ate - 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77799/Ascencio_%c3%91JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Lima.
- Asencios, S. (2022). *Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Huaraz 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88056>: Trujillo.
- Azzedine, Z., Abdellah, L., & Nabil, M. (2021). Administrative communication and its relationship to job performance among. *Journal of Sport Science Technology and Physical Activities*, <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/3/18/1/152186>.
- Bagdadli, S., & Gianecchini, M. (2019). Organizational career management practices and objective career success: A systematic review and framework. *Human Resource Management Review* Volume 29, Issue 3, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482218304625>.

- Becerra, K., & Sánchez, L. (2019). *Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52305>: Chepèn.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Colombia: Editorial Person Educación.
- Bravo, M. (2021). *Aplicación del modelo indagación apreciativa como gestión de clima laboral, en el departamento despachos- Cuenca de la empresa Cartopel S.A.I.* <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11244>: Ecuador.
- Brinckmann, J., Dew, N., Read, S., Mayer, K., & Grichnik, D. (2019). Of those who plan: A meta-analysis of the relationship between human capital and business planning. *Long Range Planning Volume 52*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002463011630200X>.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. . México: Editorial Trillas.
- Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Performance management in the*, <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>.
- Calle, B., Álvarez, J., Quevedo, M., & Ayala, S. (2020). *Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608903>: Venezuela.
- Chen, J., & Sriphon, T. (2021). Perspective on COVID-19 Pandemic Factors Impacting Organizational Leadership. *Sustainability 2021, 13(6), 3230*, <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/6/3230>.
- Chicaiza, N., Chicaiza, B., Velasco, A., & Mena, N. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Pol. Con. (Edición núm. 68) Vol. 7, No 3*, <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3781>.
- Chinchayàn, R. (2020). *Gestión administrativa y clima laboral en trabajadores del proyecto especial Jaén, San Ignacio, Bagua*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47373>: Chiclayo.
- Chirinos, J. C., Clavo, N. G., Llontop, V. P., & Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru [Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las

- municipalidades en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVIII, núm. 3, <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/28071865020.pdf>.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research. *Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 8, núm. 1*, <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>.
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica- Reglamento Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf.
- D'Alessio, F. (2011). *El Proceso estratégico. Un enfoque de gerencia.* . México: Pearson Educación de México S.A.
- Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* . Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Davidescu, A., Apostu, S., & Casuneanu, A. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086>, <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086>.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Salvatore, M., & Toscano, F. (2021). Work From Home During the COVID-19 Outbreak. *J Occup Environ Med.* 2021 Jul; 63(7): e426–e432., <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8247534/>.
- Gestión. (25 de enero de 2020). *Estos son los principales problemas que afrontan las empresas familiares peruanas*, págs. <https://gestion.pe/economia/empresas/estos-son-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares-peruanas-fotos-nndc-noticia/>.
- Heredia, G. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial en las empresas constructoras de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo*. <https://core.ac.uk/download/pdf/287332619.pdf>: Tarapoto.

- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Bogotá: - McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill educación.
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Publicación semestral, Vol.9, No. 17 (2020) 51-53*, <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>.
- Internacional, F. M. (Julio de 2022). *Informes de perspectivas de la economía mundial*. Obtenido de Actualización de Perspectivas de la Economía Mundial de julio de 2022: <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/07/26/world-economic-outlook-update-july-2022>
- International. (19 de marzo de 2021). *International: Camiones del Perú*. Obtenido de International lideró el segmento de remolcadores en el mercado peruano.: <https://www.interperu.pe/blog/international-lidero-el-segmento-de-remolcadores-en-el-mercado-peruano/>
- Kaufmann, W., Taggart, G., & Bozeman, B. (2019). Administrative Delay, Red Tape, and Organizational Performance. *Public Performance & Management Review*, <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1474770>.
- Knight, M. (2020). The Communication Skills Employers Value. *Communication Quarterly 2020, Vol. 83(4) 363–364*, <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2329490620975103>.
- Kuenzi, M., Mayer, D., & Greenbaum, R. (2019). Creating an ethical organizational environment: The relationship between ethical leadership, ethical organizational climate, and unethical behavior. *Personnel Psychology* , <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/peps.12356>.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/20/3803>.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. . Editorial Paidós.

- Llerena, L., & Lombardo, L. (2022). A web application for administrative management of the mass vaccination campaign. *Universidad y Sociedad vol.14 no.2 Cienfuegos mar.-abr. 2022*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200040&script=sci_arttext&tIng=pt.
- López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Edición digital.
- MA, M., VA, Á., & BYF, G. (2020). Teletrabajo en condiciones de covid-19. Ventajas, retos y recomendaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo 21 (3)*, <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102798>.
- Malca, L. O. (2021). *Plan de negocio para la importación de autopartes de maquinaria pesada provenientes de la República popular de China para la constructora Oscar Contratistas Generales S.A.C en el departamento de Lambayeque 2017-2021*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8451/Ortiz%20Malca,%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=1>: Pimentel.
- Marin, P. (2020). *Propuesta de un Sistema de Control de gestión para CPT Remolcadores Chile*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179166/Tesis%20-%20Pabla%20Marin.pdf?sequence=1>: Chile.
- Mihaylova, L., & Papazov, E. (2021). Changes in the Strategic Internal Control of Companies under Crisis Pressure. *TRENDS ECONOMICS AND MANAGEMENT Vol. 15 No. 37*, <https://trends.fbm.vutbr.cz/index.php/trends/article/view/564>.
- Molina, A., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialusis Ugdymas Special Education 2022 1 (43)*, <https://www.sumc.lt/index.php/se/article/view/605>.
- Niswaty, R., Fajriah, J., & Muhammad, S. (2021). The Effectiveness of Leadership Functions Implementation in The Makassar Departement of Manpower. *Implementation in The Makassar Departement of Manpower. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen, 5 (1). pp. 1-10.*, <http://eprints.unm.ac.id/19159/>.

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte . *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260., <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639>.
- Osejos, A., & Cedeño, M. (2022). *Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la la Universidad Estatal del Sur de Manabí*". <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4040>: Ecuador.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 7 No 8 (2020) 577–588* , <https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031735.pdf>.
- Parra, M., Durán, S., Marceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramírez, J. (2018). Factors of the organizational climate existing in the administrative area in companies of Barranquilla. *Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 50) Año 2018. Pág. 21*, <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>.
- Pekkala, K. (2020). Managing the communicative organization: a qualitative analysis of knowledge-intensive companies. *Corporate Communications: An International Journal*, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-02-2020-0040/full/html>.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>.
- Prasad, K., Mangipudi, M., Vaidya, R., & Muralidhar, B. (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. *International Journal of Advanced Research in Engineering and*

- Technology (IJARET)*, 11(4), 2020, pp. 372-389.,
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3599799.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración 12a edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.,
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>.
- Sánchez, L., & Arroyo, S. (2022). Administrative and Technological Innovation as a Strategy for Addressing the Current Challenges of the Vertical Real Estate Market: A Theoretical Review. *Econ: teor. práct no.57 México jul./dic. 2022*,
<https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/572022/sanchez>.
- Santillan, O. (2022). *Relación del clima organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores del Programa Nacional Aurora, Lima 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86521/Santillan_VOS-SD.pdf?sequence=1: Lima.
- Shobaky, A., Shobaki, M., Talla, S., & Nase, S. (2020). Psychological Capital and Its Relationship to the Sense of Vitality among Administrative Employees in Universities. *International Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research*, <https://philpapers.org/archive/SHOPCA-6.pdf>.
- Sunarsi, D. (2019). The Analysis of The Work Environmental and Organizational Cultural Impact on The Performance and Implication of The Work Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik Volume 9 Number 2, July– December 2019*.
 Page 237-246,
<https://pdfs.semanticscholar.org/2804/744cef6bbbba5204754070a79ac07ac010967.pdf>.
- Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. (2020). An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *European Journal of Information Systems Volume 29, 2020*,
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0960085X.2020.1800417>.
- Walker, R. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Administration Review Volume 79, Issue 6*,
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13104>.

- Widyawati, S., Ribek, P., Purnawati, N., Wayan Jodi, I. W., & Vipraprastha, T. (2021). Human Resources System and internal business process perspective on administrative expert: Studi of small and medium enterprises in bali Indonesia. *Academy of Entrepreneurship Journal*, <https://www.proquest.com/openview/fa91bf34958696572261eef48602cbf1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29726>.
- Zahorskyi, V., Lipentsev, A., Yurystovska, N., Mazii, N., & Akimov, O. (2019). Financial and administrative aspects of small business development in ukraine. *Problemas de teoría y práctica de actividades financieras y crediticias* , 3 (30), 351–360., <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v3i30.179717>.
- Zhang, S., & Glerum, D. (2020). *Job Satisfaction*. Routledge.
- Zhanga, M., & Yang, X. (2021). Administrative framework barriers to energy storage development in China. *Renewable and Sustainable Energy Reviews Volume 148*, <https://doi.org/10.1016/j.rser.2021.111297>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumento														
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo es la gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características emergentes que tiene la gestión administrativa en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque? • ¿Cuál es el nivel actual del clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque? • ¿Quién validará por juicio de expertos la propuesta de una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características emergentes que tiene la gestión administrativa en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. • Diagnosticar el nivel actual del clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. • Validar por juicio de expertos la propuesta de una gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>La propuesta de una gestión administrativa fortalece el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.</p>	Encuesta-cuestionario														
<p>Tipo y Diseño de investigación</p> <p>→ Básica → Cuantitativa → No experimental → Transversal → Descriptiva → Propositiva → Analítica</p> <p>Diseño:</p> <p style="text-align: center;">M: O-----T ↓ ↓ P</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Unidad de Análisis</p> <p>Colaboradores de una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque</p> <p>Población</p> <p>40</p> <p>Muestra</p> <p>40 colaboradores</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico, tipo censal</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: left;">Gestión administrativa</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: left;">Clima laboral</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Colaboración</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Carrera profesional</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Condiciones laborales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Clima laboral	Comunicación	Colaboración	Liderazgo	Carrera profesional	Satisfacción	
Variables	Dimensiones																
Gestión administrativa	Planeación																
	Organización																
	Dirección																
	Control																
Clima laboral	Comunicación																
	Colaboración																
	Liderazgo																
	Carrera profesional																
	Satisfacción																
	Condiciones laborales																

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable 1 Gestión administrativa</p>	<p>La gestión administrativa es la manera de lograr de forma eficiente y eficaz actividades laborales coordinadas para lograr el objetivo principal del entorno empresarial (Robbins y Coulter, 2014).</p>	<p>Consiste en la evaluación de la gestión administrativa basado en cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, aplicando 14 interrogantes para poder identificar las características emergentes de la variable.</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Metas</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> <p>Planes</p> <p>Estructura</p> <p>Administración de recursos humanos</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Comportamiento individual y grupal</p> <p>Normatividad</p> <p>Medición</p> <p>Comparación</p> <p>Acciones</p>

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Variable 2 Clima laboral</p>	<p>El clima laboral determina el comportamiento y desempeño de los colaboradores de una empresa influyendo en la satisfacción laboral, productividad y desempeño del trabajo cotidiano realizado (Pilligua y Arteaga, 2019)</p>	<p>Consiste en la evaluación del clima laboral con 6 dimensiones: Comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones generales, aplicando 13 interrogantes para diagnosticar el nivel de clima laboral en la empresa.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Colaboración</p> <p>Liderazgo</p> <p>Carrera profesional</p> <p>Satisfacción</p> <p>Condiciones generales</p>	<p>Información de funciones Información de la empresa Libertad de expresión</p> <p>Ambiente laboral Compañerismo</p> <p>Tipo de liderazgo Relación con jefe inmediato</p> <p>Evaluación de desempeño Línea de carrera</p> <p>Motivación Condiciones físicas</p> <p>Bienestar socioemocional Satisfacción de beneficios</p>	<p>Ordinal</p> <p>Tipo Likert</p> <p>1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable: Clima laboral

Objetivo: Medir la variable Clima laboral

Estudiante: Betty del Milagro Espinoza Yarlaqué

Muestra: Colaboradores de en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

Instrucciones: Estimados colaboradores me encuentro realizando una investigación para obtener información sobre Gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. La información que nos proporcione será anónima y confidencial.

Muchas gracias

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación					
1. Recibe información adecuada respecto a sus funciones laborales					
2. El personal administrativo cumple con brindarle alguna capacitación respecto a sus funciones laborales.					
3. Tiene pleno conocimiento de la empresa					
4. En la empresa existe la libertad de expresión del personal					
Dimensión: Colaboración					
5. El ambiente de trabajo es cálido					
6. Existe un trato agradable en la empresa					
7. Existe colaboración interpersonal en la empresa					
8. Si tiene dificultades en el cumplimiento de alguna actividad, recibe apoyo de sus compañeros					

Dimensión: Liderazgo					
9. En la empresa se practica el liderazgo					
10. Sus opiniones son tomadas en cuenta					
11. Existe una buena relación con su jefe inmediato					
12. Existe una buena relación con el personal administrativo					
Dimensión: Carrera profesional					
13. En relación a su desempeño, es evaluado continuamente					
14. En la empresa ejecutan herramientas para evaluar el desempeño de los trabajadores.					
15. Tiene línea de carrera en la empresa					
16. Se siente satisfecho con la promoción de cargos que presenta la empresa					
Dimensión: Satisfacción					
17. Me siento satisfecho en la empresa					
18. Me siento motivado en la empresa					
19. Siente que su trabajo es reconocido					
20. Me siento satisfecho con las condiciones físicas de la empresa					
Dimensión: Condiciones generales					
21. La empresa se preocupa por el bienestar socioemocional de cada trabajador					
22. La empresa brinda talleres motivacionales para los trabajadores					
23. Los beneficios laborales que recibe el trabajador son adecuados					
24. Se siente satisfecho con todos los beneficios que le brinda la empresa					

Anexo 4: Entrevista al Sr. Manuel Zamora Pérez

PLANIFICACIÓN

- 1. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, tiene metas trazadas a largo plazo?**

No, de forma empírica se ha propuesto lograr algunas cosas, pero no se ha establecido de forma correcta.

- 2. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, tiene objetivos propuestos a corto y largo plazo?**

No, tenemos muchos objetivos, pero no se ha concretado una reunión que ayude a planificar mejor los objetivos.

- 3. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA tiene la descripción del Plan estratégico para 3 o 5 años?**

No, se ha desarrollado lo que se quiere lograr por año, pero no se ha establecido correctamente en una documentación.

- 4. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA tiene la descripción del Plan operativa para el año 2024?**

Sí, se tiene un plan operativo para este año 2024, pero no se ha establecido adecuadamente.

ORGANIZACIÓN

- 1. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, tiene un organigrama completo de cada área que lo representa?**

No, aún estamos trabajando en establecer mejor los puestos de trabajo.

- 2. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, realiza una inducción a todos sus trabajadores nuevos?**

Si, cada trabajador que ingresa a la empresa es capacitado, pero por día, es decir, que la persona más antigua le explica las funciones que debe de realizar.

- 3. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA le entrega el MOF a los trabajadores nuevos?**

No, no se hace entrega del Manual de organización de funciones a nadie.

4. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, entrega otro tipo de reglamento interno a sus trabajadores?

No, tenemos reglamento interno de la empresa, además el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, pero no se cumple con la entrega correspondiente, solo se le realiza una breve explicación al trabajador.

DIRECCIÓN

1. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, practica algún tipo de liderazgo?

No, los jefes de cada área trabajan de la mejor forma, pero específicamente no se conoce los tipos de liderazgo.

2. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, realiza actividades para mantener a su personal motivado?

No, solo se cumple con el pago de remuneración mensual para cada trabajador.

3. ¿Usted cree que la empresa TRACTO CAMIONES USA direcciona correctamente a sus trabajadores?

Si se refiere al control de los trabajadores, se cumple con orientar adecuadamente y escucharlos, pero por la gran cantidad de trabajo no se realiza otro tipo de actividad.

CONTROL

1. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA, ejecuta una evaluación por cumplimiento de objetivos?

No correctamente, solo se evalúa los niveles de crecimiento y los porcentajes de ventas.

2. ¿La empresa TRACTO CAMIONES USA evalúa el nivel de motivación laboral en la que se encuentran los trabajadores?

No se realiza ningún tipo de evaluación sobre motivación laboral.

Anexo 5: Validaciones por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE TESIS: Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CLIMA LABORAL	Condiciones generares	Bienestar socioemocional	La empresa se preocupa por el bienestar socioemocional de cada trabajador	X		X		X		X			
			La empresa brinda talleres motivacionales para los trabajadores	X		X		X		X			
		Satisfacción de beneficios	Los beneficios laborales que recibe el trabajador son adecuados	X		X		X		X			
			Se siente satisfecho con todos los beneficios que le brinda la empresa	X		X		X		X			
	Satisfacción	Motivación	Me siento satisfecho en la empresa	X		X		X		X			
			Me siento motivado en la empresa	X		X		X		X			
		Condiciones físicas	Siente que su trabajo es reconocido	X		X		X		X			
			Me siento satisfecho con las condiciones físicas de la empresa	X		X		X		X			
	Carrera profesional	Evaluación de desempeño	En relación a su desempeño, es evaluado continuamente	X		X		X		X			
			En la empresa ejecutan herramientas para evaluar el desempeño de los trabajadores	X		X		X		X			
		Línea de carrera	Tiene línea de carrera en la empresa	X		X		X		X			
			Se siente satisfecho con la promoción de cargos que presenta la empresa	X		X		X		X			
	Liderazgo	Tipo de liderazgo	En la empresa se practica el liderazgo	X		X		X		X			
			Sus opiniones son tomadas en cuenta	X		X		X		X			
		Relación con jefe inmediato	Existe una buena relación con su jefe inmediato	X		X		X		X			
			Existe una buena relación con el personal administrativo	X		X		X		X			
	Colaboración	Ambiente laboral	El ambiente de trabajo es cálido	X		X		X		X			
			Existe un trato agradable en la empresa	X		X		X		X			
		Compañerismo	Existe colaboración interpersonal en la empresa	X		X		X		X			
			Si tiene dificultades en el cumplimiento de alguna actividad, recibe apoyo de sus compañeros	X		X		X		X			
	Comunicación	Información de funciones	Recibe información adecuada respecto a sus funciones laborales	X		X		X		X			
			El personal administrativo cumple con brindarle alguna capacitación respecto a sus funciones laborales.	X		X		X		X			
		Información de la empresa	Tiene pleno conocimiento de la empresa	X		X		X		X			
			Libertad de expresión	En la empresa existe la libertad de expresión del personal	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Oscar Enrique Salazar Carbonel**

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Clima Laboral

TESISTA:

Betty del Milagro Espinoza Yarlaqué

DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2023

 Firma/DNI 80676706 EXPERTO	 HUELLA N° de registro Sunedu: CIP 105764
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SALAZAR CARBONEL**
Nombres **OSCAR ENRIQUE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **80676706**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **28/01/16**
Resolución/Acta **0026-2016-UCV**
Diploma **UCV24656**
Fecha Matrícula **15/03/2012**
Fecha Egreso **18/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001302220

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 24/05/2023 21:01:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE TESIS: Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CLIMA LABORAL	Condiciones generales	Bienestar socioemocional	La empresa se preocupa por el bienestar socioemocional de cada trabajador	X		X		X		X				
			La empresa brinda talleres motivacionales para los trabajadores	X		X		X		X				
		Satisfacción de beneficios	Los beneficios laborales que recibe el trabajador son adecuados	X		X		X		X				
			Se siente satisfecho con todos los beneficios que le brinda la empresa	X		X		X		X				
	Satisfacción	Motivación	Me siento satisfecho en la empresa	X		X		X		X				
			Me siento motivado en la empresa	X		X		X		X				
		Condiciones físicas	Siento que su trabajo es reconocido	X		X		X		X				
			Me siento satisfecho con las condiciones físicas de la empresa	X		X		X		X				
	Carrera profesional	Evaluación de desempeño	En relación a su desempeño, es evaluado continuamente	X		X		X		X				
			En la empresa ejecutan herramientas para evaluar el desempeño de los trabajadores	X		X		X		X				
	Liderazgo	Línea de carrera	Tiene línea de carrera en la empresa	X		X		X		X				
			Se siente satisfecho con la promoción de cargos que presenta la empresa	X		X		X		X				
		Tipo de liderazgo	En la empresa se practica el liderazgo	X		X		X		X				
			Sus opiniones son tomadas en cuenta	X		X		X		X				
	Colaboración	Relación con jefe inmediato	Existe una buena relación con su jefe inmediato	X		X		X		X				
			Existe una buena relación con el personal administrativo	X		X		X		X				
	Comunicación	Ambiente laboral	El ambiente de trabajo es cálido	X		X		X		X				
			Existe un trato agradable en la empresa	X		X		X		X				
		Compañerismo	Existe colaboración interpersonal en la empresa	X		X		X		X				
			Si tiene dificultades en el cumplimiento de alguna actividad, recibe apoyo de sus compañeros	X		X		X		X				
	Libertad de expresión	Información de funciones	Recibe información adecuada respecto a sus funciones laborales	X		X		X		X				
			El personal administrativo cumple con brindarle alguna capacitación respecto a sus funciones laborales.	X		X		X		X				
		Información de la empresa	Tiene pleno conocimiento de la empresa	X		X		X		X				
En la empresa existe la libertad de expresión del personal			X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Arturo Montenegro Casado

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Clima Laboral

TESISTA:

Betty del Milagro Espinoza Yarlaqué

DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2023

 Firma/DNI EXPERTO 16541200	HUELLA N° de registro Sunedu: 2023/05 262 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MONTENEGRO CAMACHO
Nombres	LUIS ARTURO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16641200

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE CUMPA REYES
Secretario General	HAYDEE CHIRINOS CUADROS
Decano	CARLOS ABRAMONTE ATO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	LICENCIADO EN ESTADISTICA
Fecha de Expedición	30/01/2004
Resolución/Acta	172-2004-R
Diploma	A509742

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Mayo de 2023

**CÓDIGO VIRTUAL 0001303517**

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/05/2023 20:59:39-0500

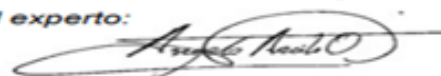
Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CLIMA LABORAL	Condiciones generales	Bienestar socioemocional	La empresa se preocupa por el bienestar socioemocional de cada trabajador	X		SI		SI						
			La empresa brinda talleres motivacionales para los trabajadores	X		X		X						
		Satisfacción de beneficios	Los beneficios laborales que recibe el trabajador son adecuados	X		X		X						
			Se siente satisfecho con todos los beneficios que le brinda la empresa	X		X		X						
	Satisfacción	Motivación	Me siento satisfecho en la empresa	X		X		X						
			Me siento motivado en la empresa	X		X		X						
		Condiciones físicas	Siente que su trabajo es reconocido	X		X		X						
			Me siento satisfecho con las condiciones físicas de la empresa	X		X		X						
	Carrera profesional	Evaluación de desempeño	En relación a su desempeño, es evaluado continuamente	X		X		X						
			En la empresa ejecutan herramientas para evaluar el desempeño de los trabajadores	X		X		X						
		Línea de carrera	Tiene línea de carrera en la empresa	X		X		X						
	Liderazgo	Tipo de liderazgo	Se siente satisfecho con la promoción de cargos que presenta la empresa	X		X		X						
			En la empresa se practica el liderazgo	X		X		X						
		Relación con jefe inmediato	Sus opiniones son tomadas en cuenta	X		X		X						
			Existe una buena relación con su jefe inmediato	X		X		X						
	Colaboración	Ambiente laboral	Existe una buena relación con el personal administrativo	X		X		X						
			El ambiente de trabajo es cálido	X		X		X						
		Compañerismo	Existe un trato agradable en la empresa	X		X		X						
			Existe colaboración interpersonal en la empresa	X		X		X						
	Comunicación	Información de funciones	Si tiene dificultades en el cumplimiento de alguna actividad, recibe apoyo de sus compañeros	X		X		X						
			Recibe información adecuada respecto a sus funciones laborales	X		X		X						
		Información de la empresa	El personal administrativo cumple con brindarle alguna capacitación respecto a sus funciones laborales.	X		X		X						
			Tiene pleno conocimiento de la empresa	X		X		X						
Libertad de expresión	En la empresa existe la libertad de expresión del personal	X		X		X								

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera.
Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Clima Laboral

TESISTA:

Betty del Milagro Espinoza Yarlaqué

DECISIÓN:

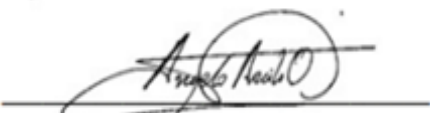

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de mayo del 2023

 Firma/DNI: 74280263 EXPERTO	 HUELLA N° de registro Sunedu: 22/02/21
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARCILA OLIVERA**
Nombres **MICHELANGELO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74280263**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **22/02/21**
Resolución/Acta **0009-2021-UCV**
Diploma **052-103650**
Fecha Matrícula **01/03/2019**
Fecha Egreso **30/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001304576

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/05/2023 16:11:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6: Propuesta

Resumen Ejecutivo

Título de la propuesta: Plan de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

En la actualidad las empresas necesitan buscar las mejores prácticas que les permita corregir e innovar sus procesos de atención o servicio con el propósito de ser más competitivas en el mercado y tener mayor participación. En este sentido, la mayoría de empresas han optado por cambiar sus procesos para buscar llegar a la calidad. Es por ello que la presente propuesta está enfocada en analizar la correcta gestión administrativa que debe realizarse en una empresa.

La comercialización de vehículos pesados ha tenido un gran crecimiento, pues las grandes empresas y constructoras buscan la renovación de sus vehículos. Ante el crecimiento de la demanda, las diferentes empresas buscan la competitividad siguiendo una política de mejora y de calidad.

La propuesta busca corregir la manera empírica como se viene realizando la gestión administrativa en la actualidad proponiendo un plan de mejora para innovar el origen de decisiones administrativas, clasificándolo por etapas para que la empresa demuestre mayor eficiencia. La empresa requiere una mejor planificación, organización, dirección y control para tener operaciones que representen oportunidades de mejora en el clima laboral de la empresa.



ETAPA I: PLANIFICACIÓN

Objetivos

Objetivo general

Dar a conocer las herramientas necesarias para implementar un plan de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque.

FACTORES	OBJETIVO DE MEJORA	ESTRATEGIAS	ACCIONES
PLANIFICACIÓN	Diseñar los planes de mejora para que la empresa tenga una visión clara sobre las actividades a corto y largo plazo	Desarrollo de plan estratégico	<ul style="list-style-type: none">• PESTEL• PORTER• MEFE• CADENA DE VALOR• MEFI• FODA• MAPA ESTRATÉGICO DE ACCIONES
		Desarrollo de plan operativo	ACCIONES AÑO 2024
ORGANIZACIÓN	Gestionar la organización de acciones laborales en la empresa	Estructura organizacional	Diseño de estructura organizacional
		MOF Reglamento interno Reglamento de seguridad y salud en el trabajo	Cronograma de entrega de manuales
		Inducción a trabajadores	Plan de inducción a los trabajadores
DIRECCIÓN	Analizar las actividades que se deben de realizar para mejorar la dirección en la empresa	Liderazgo transformacional	Actividades de liderazgo transformacional
			Estrategias de motivación laboral

CONTROL	Diagnosticar las herramientas necesarias para el control de resultados en la empresa	Evaluación de cumplimiento de objetivos	Herramientas de control
		Motivación laboral	Medición de motivación laboral.

Plan estratégico

ANÁLISIS PESTEL

SECTOR	OPORTUNIDAD	AMENAZA	ESTRATEGIAS/PROYECTOS
POLITICO	Apoyo nacional a las empresas de transporte	Cambio constante de autoridades	Aprovechar el incremento de demanda para dar a conocer el producto
ECONOMICO	La población ocupada aumentó en la Costa Peruana en un 12,8% (1 millón 74 mil 300).	Alza de precios de los productos de primera necesidad.	Dar a conocer la calidad de los productos
	Sostenibilidad de la economía peruana gracias al precio elevado de materias primas como el oro, el cobre y el petróleo.	En el trimestre de estudio del año 2023 el desempleo afectó al 6,0% de la Población Económicamente Activa del país.	
SOCIAL	Ventanas de oportunidades de compra de negocios en marcha	Llegada de marcas internacionales que competirán con las empresas locales	Consolidarnos como una marca reconocida en transporte pesado
	Participación de influencers en el mercado de transporte	Inversión en elementos de bioseguridad	Mostrar contenido novedoso sobre la empresa
	Para el 2024, se retomará el proceso de internacionalización de marcas peruanas exitosas.	Amplia competencia	Lograr el posicionamiento

TECNOLOGICO	Velocidad de transmisión en la tecnología.	Sectores rurales que no reconocerán la empresa	Renovar la página de Facebook para llegar a muchos usuarios.
	Acceso a todas las redes sociales y sitios web para reconocimiento de productos.	Exigencias de los clientes en altos estándares de calidad.	Realizar entrevistas de satisfacción que demuestren el mejor servicio.
ECOLOGICO	Importación de repuestos ecológicos para el transporte	Incremento competencia	Incremento de repuestos ecológicos y capacitaciones sobre la importancia de responsabilidad ambiental
LEGAL	Ley de protección de datos	Problemas legales por falta de protección de datos en páginas web.	Contar con autorizaciones pertinentes para envío de información u otros.

PORTER

SECTOR	OPORTUNIDAD	AMENAZA	ESTRATEGIAS/PROYECTOS
CLIENTES	Evaluación de demanda.	Clientes insatisfechos rápidamente.	Realizar continuamente encuestas de satisfacción a nuestros futuros clientes.
	Exclusividad de productos.	Mayor prioridad por otros productos	Diseñar productos en relación a la demanda actual de las empresas
PROVEEDORES	Variedad de proveedores internacionales	Incremento de precios por alza de dólar	Gestionar los mejores precios con el proveedor más idóneo.
	materiales de calidad.	Elevados costos de materiales	Realizar un análisis de los proveedores que cumplen con todos los estándares de calidad.
COMPETIDORES	Cierre de algunas empresas	Riesgos de salud por pandemia y/o enfermedades	Cumplir con todos los protocolos de bioseguridad.
	Únicos por la calidad de transporte	Marcas posicionadas	Ofrecer un servicio de calidad para lograr el posicionamiento regional a fines del año 2024.
SUSTITUTOS	Identidad de empresa	Clientes fidelizado en otras empresas	Diseñar afiches que demuestren la calidad de los productos

	Servicio personalizado	Alto porcentaje de empresas	Gestionar una cartera de clientes continuos
NUEVOS ENTRANTES	Mejoras en la Infraestructura.	empresas con espacios amplios	Evaluar una buena inversión para diseñar la mejor infraestructura.
	Necesidad de una fuerte inversión inicial.	Experiencia en el rubro.	Solicitar un préstamo por terceros.

MEFE

FACTORES EXTERNOS		PESO (10)	VALOR	PONDERACIÓN
OPORTUNIDADES				
O1	Importación de productos	0.2	5	1
O2	Participación de influencers	0.15	5	0.75
O3	Avances de equipos tecnológicos	0.15	4	0.6
O4	Acceso a todas las redes sociales y sitios web para reconocimiento de productos.	0.3	5	1.5
O5	Repuestos ecológicos	0.2	5	1
Subtotal		1		2.35
AMENAZAS				
A1	Amplia competencia	0.20	4	0.80
A2	Incremento del sueldo mínimo afecta a las mypes por los costos laborales.	0.20	3	0.60
A3	Alza de precios de los productos de primera necesidad.	0.20	4	0.80
A4	Exigencias de los clientes en altos estándares de calidad.	0.30	4	1.20
A5	Mayor prioridad por otros productos	0.10	3	0.30
Subtotal		1.00		3.70
Total				3.03

CADENA DE VALOR

CADENA DE VALOR

Logística

Marketing y precios

Recursos humanos

Atención al cliente

Control de calidad

Captación de clientes

Relación con los
empleados

Gestión de atención

Compras	Precios	Rotación de personal	Conocimiento
Selección de materiales	Promociones	Compromiso de trabajadores	Cumplimiento de órdenes
Importación de productos de calidad	Merchandising	Capacitaciones	Manejo de reclamos
Aplicación del LIFO	Comunicación	Integración	Protocolos de atención
Aprovisionamiento		Plan de incentivos laborales	

MEFI

NRO	FACTORES INTERNOS	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
FORTALEZAS				
F1	Cumplimiento de protocolos de bioseguridad	0.2	4	0.8
F2	Productos de calidad	0.3	2	0.6
F3	Personal altamente capacitado	0.2	2	0.4
F4	Variedad de medios de pago	0.2	2	0.4
F5	Fomento de cultura organizacional adecuada	0.1	3	0.3
Sub Total		1.00		2.50
DEBILIDADES				
D1	Falta de conocimiento absoluto del mercado de transporte	0.1	2	0.2
D2	Evaluación en proceso de gestión	0.2	4	0.8
D3	No contar con tecnología amplia	0.2	4	0.8
D4	Baja inversión en publicidad	0.3	4	1.2
D5	Local alquilado	0.2	2	0.4
Sub Total		1		3.40
Total		2.00		2.95

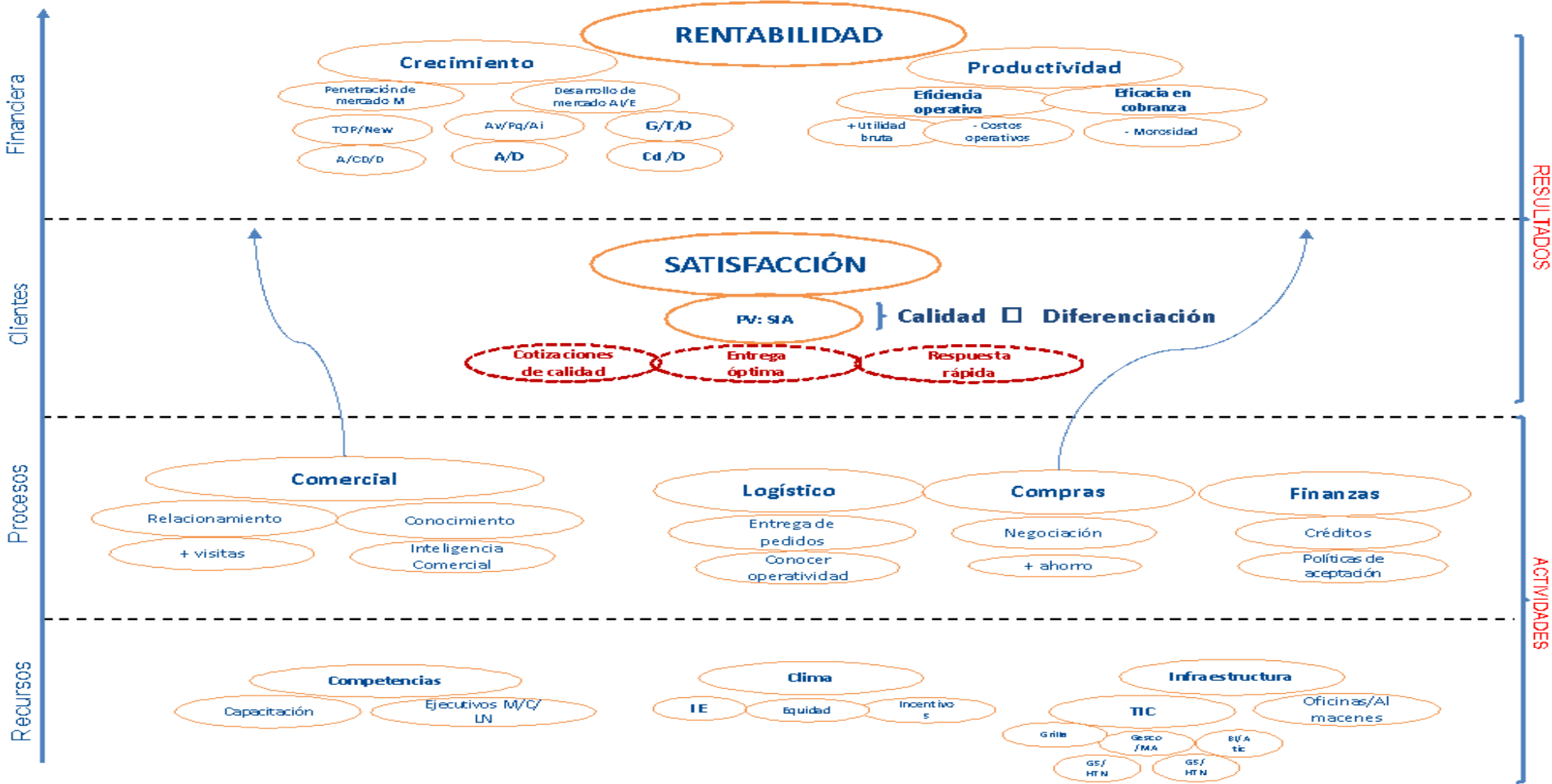
FODA

ANALISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Cumplimiento de protocolos de bioseguridad	D1: Falta de conocimiento absoluto en el mercado
	F2: Productos de calidad	D2: Evaluación en procesos de selección
	F3: Personal altamente capacitado	D3: No contar con tecnología amplia
	F4: Variedad de medios de pago	D4: Baja inversión en publicidad

		F5: Fomento de cultura organizacional adecuada	D5: Local alquilado
		F6: Servicio de calidad	D6: Local reducido
		ESTRATEGIAS	
OPORTUNIDADES	O1: Importación de productos	O2F3: Establecer alianzas estratégicas con influencers reconocidos, lo cual permitirá que nuestro personal dé a conocer nuestro servicio	D1D2: Desarrollar un plan de reclutamiento y selección de personal eficiente y oportuno.
	O2: Participación de influencers	O4F2: Elaboración de un plan de innovación de contenido digital.	D5D6: Invertir en un local amplio y con buena infraestructura para hacer frente a la demanda.
	O3: Avances de equipos tecnológicos	O6F4: Implementar tecnología de punta por medio de un sistema que permita mejorar los procesos y realizar una atención rápida.	O4O2D4: Elaborar un plan estratégico que incluya estrategias de innovación tecnológica.
	O4: Acceso a todas las redes sociales y sitios web para reconocimiento de productos.	O5F5: Ser una empresa ambientalmente responsable.	O3D3: Invertir en tecnología de innovación
	O5: Acceso a productos ecológicos	O1F1: Invertir en productos ecológicos	O6D1: Desarrollar capacitaciones enfocados en la atención personalizada
	O6: Especialización en atención personalizada	O4F3: Diseñar un plan de promoción y marketing digital	O1O5D1: Desarrollar un plan de trabajo que permita la certificación ISO 45001
AMENAZAS	A1: Amplia competencia	A1F3: Aprovechar el talento humano para dar un valor agregado a nuestro servicio.	A3A4D1: Establecer convenios con proveedores que cubran nuestras necesidades y nos garanticen estabilidad.

<p>A2: Incremento del sueldo mínimo afecta a las mypes por los costos laborales.</p>	<p>A1A4F3F5F6: Ofrecer seguridad a los clientes con instalaciones limpias y ordenadas.</p>	<p>A1A4D1: Desarrollar una base de datos con más proveedores que cumplan todos los estándares de calidad, para garantizar el abastecimiento en caso de incumplimiento de los proveedores fijos.</p>
<p>A3: Alza de precios de los productos de primera necesidad.</p>	<p>A3A4F2: Selección de los mejores proveedores que cumplan los estándares de calidad</p>	<p>A6D1: Mantener precios accesibles para nuestros consumidores.</p>
<p>A4: Exigencias de los clientes en altos estándares de calidad.</p>	<p>A4F3F5: Diseñar un servicio de atención personalizado</p>	<p>A2D1D2: Ofrecer un sueldo acorde a las actuales necesidades de la población.</p>
<p>A5: Mayor prioridad de otros productos</p>	<p>A2F3F5F6: Diseñar un plan de incentivos que mantenga a nuestros colaboradores motivados.</p>	<p>D1D2: Mantener un buen clima laboral para motivar a nuestros colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.</p>
<p>A6: Porcentaje elevado de desempleo</p>	<p>A3A4: Ejecutar un plan de costos para evitar el alza excesiva de precios</p>	<p>A5D1: Capacitar a dos integrantes de nuestro equipo de trabajo para seguridad y salud en el trabajo</p>

MAPA ESTRATÉGICO DE ACCIONES



Plan operativo

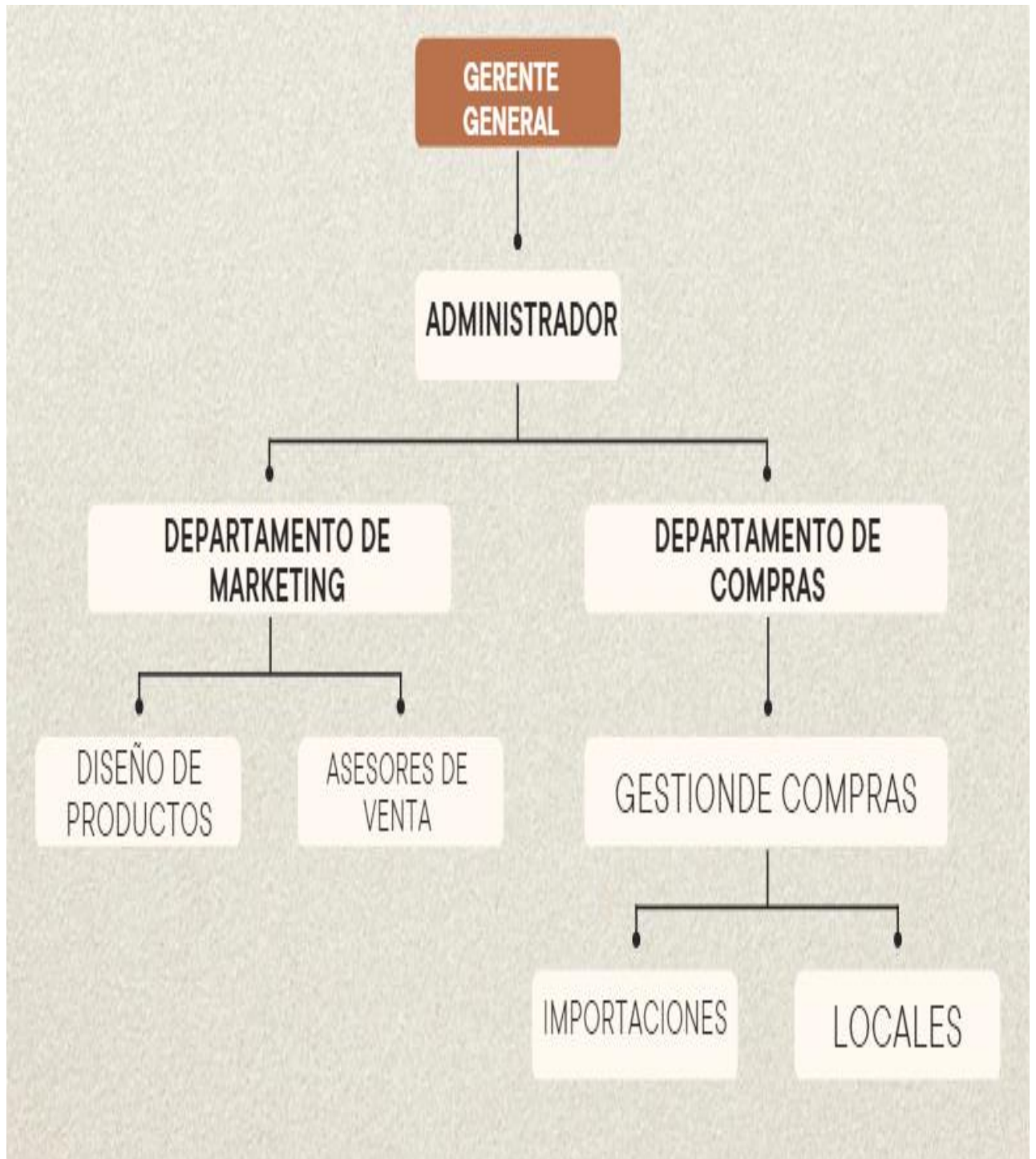
Objetivo 2024: Remodelación de infraestructura de atención a clientes

Costeo de inversión					
	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO TOTAL
INVERSIÓN FIJA INTANGIBLE	Gastos diversos				
	Instalación de sistema	1	1	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
	Total, de gastos diversos				S/. 2,000.00
	INVERSIÓN FIJA INTANGIBLE				S/. 2,000.00

PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO					
	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO TOTAL
PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO	CAPITAL DE TRABAJO				
	Mano de obra				
	Maestro de obra	1	1	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
	Ayudantes a maestro de obra	1	2	S/. 500.00	S/. 1,000.00
	Total, Mano De Obra				S/. 4,000.00
	TOTAL, CAPITAL DE TRABAJO				S/. 4,000.00

ETAPA II: ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



CRONOGRAMA DE ENTREGA DE MANUALES

ACTIVIDADES		MESES											
		ENERO				FEBRERO				MARZO			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Gestión de planificación												
2	Toma de decisiones estratégicos sobre plan de planificación												
3	Elaboración de documentación importante en la empresa												
4	Elaboración de Manual organizacional de funciones												
5	Elaboración de reglamento interno												
6	Elaboración de reglamento de seguridad y salud en el trabajo												
7	Primera reunión de trabajadores												
8	Entrega de Manual organizacional de funciones												
9	Entrega de reglamento interno												
10	Entrega de reglamento de seguridad y salud en el trabajo												

Estrategias de motivación laboral

1. VACACIONES

Es esencial darles a las personas del equipo un descanso, de esta manera se evita el estrés, el cansancio y al momento de trabajar tienen más potencial y energía para desempeñar su trabajo. Las vacaciones son muy apreciadas por la gran mayoría de las personas, se entrega la libertad laboral de relajarse y satisfacción con tu calidad de vida. Por lo tanto, los días libres adicionales a los que otorga el Código del trabajo serán muy bien recibidos por el equipo como signo de recompensa por metas cumplidas y generará motivación en sus desempeños laborales.



2. SALUD Y BIENESTAR

Es de gran importancia preocuparse por el bienestar y la salud de los colaboradores, al darle al equipo de trabajo y sus familiares salud y tranquilidad, serán capaces de realizar sus responsabilidades laborales, sin preocupaciones ni impedimentos.

Entregar a los colaboradores seguros complementarios es un beneficio muy valorado en los profesionales, dado que les permite recibir atención médica de forma gratuita para ellos y sus familiares. Además, en caso de tener que justificar ausencias por motivos de salud, no les afectará en su remuneración mensual.

3. AGUINALDO

Esta compensación significa dar a un trabajador un monto "extra" de la remuneración mensual por parte de la empresa. Si bien es un tema legal para el



sector público, no es así para las empresas privadas. En el mundo de las empresas privadas, no existe una ley u obligación de entregar aguinaldos, como sí lo son las gratificaciones legales. Por lo tanto, será muy valorada por los trabajadores de la organización.

4. FONDO DE AHORRO

Es de gran atractivo incentivar el ahorro personal y colectivo, reteniendo un pequeño porcentaje del salario bruto de cada persona, durante cierto tiempo, para luego entregarle sus ahorros con un porcentaje adicional por parte de la empresa, por ejemplo, el Seguro de Cesantía.



5. BONOS DE PRODUCTIVIDAD

Los bonos de productividad permiten al empleado obtener un ingreso adicional a su salario, un incentivo realmente atractivo para cualquier trabajador. Además, permite a la empresa elevar sus niveles de productividad y estimular el trabajo orientado hacia el logro de objetivos.

Por lo tanto, este bono permite obtener un ingreso adicional a su salario, lo cual es un gran incentivo para cualquier trabajador y como atractivo bilateral también es un beneficio para la empresa estimular el trabajo orientado hacia el logro de metas y aumentar la productividad del equipo.



6. FLEXIBILIDAD LABORAL

La empresa está compuesta por personas con diversas necesidades. Por ello, la flexibilidad laboral es una de las mejores compensaciones que puede otorgársele a cualquier trabajador, pues les da la libertad de poder ajustar sus horarios de trabajo en función de sus necesidades personales.



7. SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Tal como se mencionó anteriormente, la salud siempre será un factor importante y altamente valorado. Ofrecer a tus empleados un seguro de gastos médicos mayores les brinda mayor tranquilidad, ya que pueden asegurar la atención médica en unidades privadas, atender emergencias y recibir tratamientos en caso de sufrir algún tipo de accidente o enfermedad



ESTRATEGIA DE COMPENSACIÓN



Una compensación creativa que sería factible implementar en la empresa sería de la reconocer el rendimiento en el trato y venta a los clientes, mediante el otorgamiento de BECAS a un máximo de 10 empleados para que inicien un curso taller que fomente más su capacidad y desarrollo de habilidades en la empresa. Para ello se gestionaría convenios con empresas dedicadas a brindar cursos y talleres relacionados al trato al cliente y venta como, por ejemplo: Consulting Lab. Como se lograría medir el rendimiento de los empleados a través de reuniones de Grupo focal en la que se intervienen con problemáticas y soluciones como preguntas que varían de acuerdo a las intervenciones:

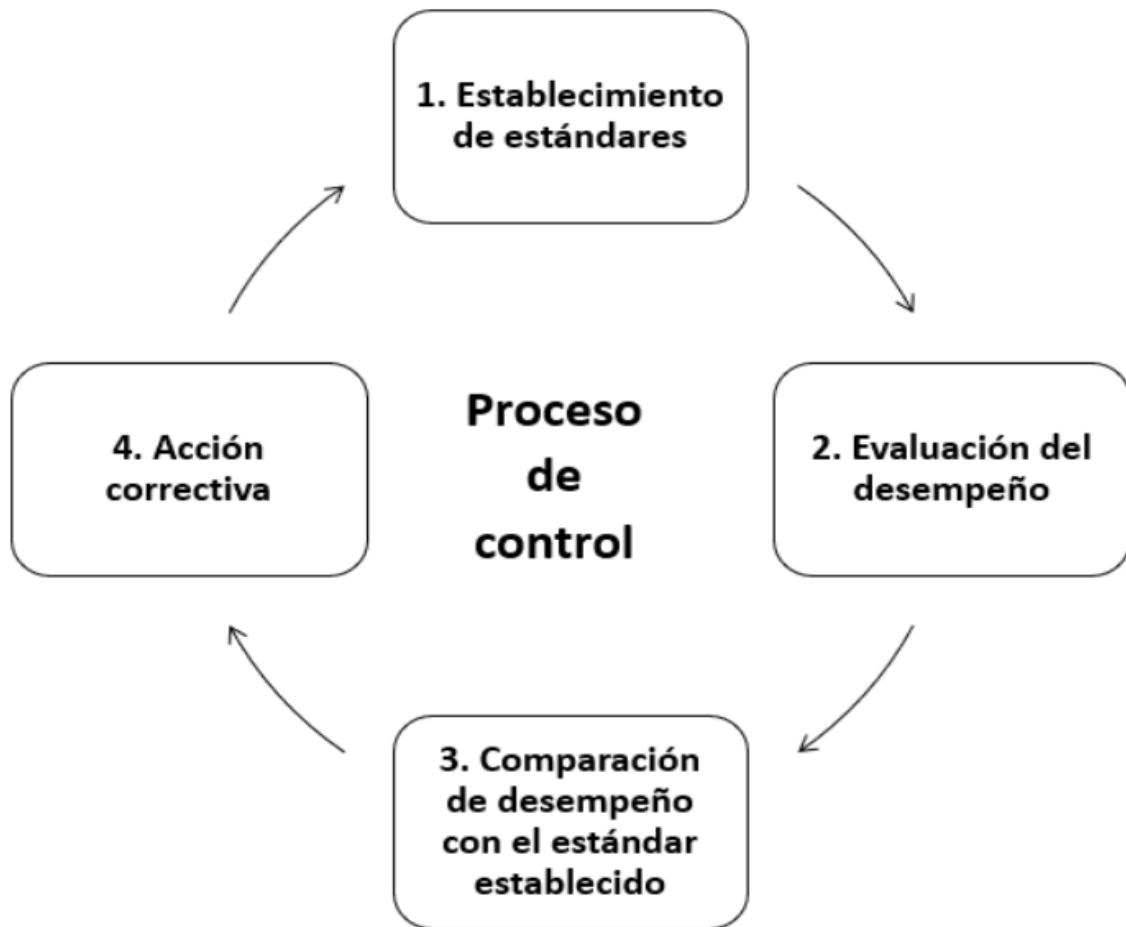
1. ¿Cómo sabes que algo está mal, qué es un problema?
2. ¿Qué es lo que deseas hacer al respecto?
3. ¿Qué prioridad se le asignará para encontrar la solución?
4. ¿Qué es lo que está ocasionando el problema?
5. ¿Qué es lo que más te preocupa acerca del problema?
6. ¿A quiénes les está afectando?
7. ¿Cuál es el principal obstáculo / Cuáles son los principales obstáculos?

Utilizando el juego de roles y trabajar con el cliente incognito que valorar su trato y comportamiento en una escala del 1 al 5 donde 1 es regular y 5 excelente.



ETAPA IV: CONTROL

Evaluación de cumplimiento de objetivos



ACCIONES	MEDIDAS	MEDICIÓN
ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES	DE CANTIDAD DE CALIDAD DE TIEMPO	INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR ÁREAS	REPORTES
COMPARACIÓN	COMPARACIÓN DE RESULTADOS 2023 Y 2024	REPORTES
ACCIÓN CORRECTIVA	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS CORRECTIVAS	REPORTES

Medición de nivel de motivación laboral

La evaluación del nivel de motivación laboral se debe analizar con la aplicación de cuestionarios periódicos a los trabajadores

#	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	¿Cómo te has sentido trabajando en esta empresa?				
2	¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
3	¿Recibes información de cómo desempeñar mejor tu trabajo?				
4	¿Te gusta el trabajo que desarrollas?				
5	¿Tus condiciones salariales son buenas?				
6	El conocimiento de la empresa en el sector ¿Es gratificante para ti?				
7	¿Cómo calificarías la relación con tus compañeros de trabajo?				
8	¿Te resulta fácil expresar tus opiniones en la empresa?				
9	¿Te sientes parte del equipo de trabajo?				
10	¿La comunicación interna en la empresa funciona correctamente?				
11	¿Te sientes parte de los éxitos y fracasos de tu área?				
12	¿Conoces los riesgos y las medidas de prevención de tu puesto de trabajo?				
13	¿Tus condiciones en el área de trabajo son seguras?				
14	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?				
15	¿Realizas tu trabajo en forma segura?				
16	¿Mantienes limpia y libre de obstáculos tu área de trabajo?				
17	¿Sabes qué hacer en caso de emergencia?				
18	¿La empresa te brinda las herramientas necesarias para tu trabajo?				
19	¿Recibes capacitación para hacer correctamente tu trabajo?				
20	¿La empresa te da oportunidades de desarrollo profesional?				
21	¿Los objetivos que se indican para cumplir son realistas?				
22	¿La información desplegada en tableros es útil?				
23	¿El trato que se te da dentro de la empresa te satisface?				
24	¿Recibes incentivos para realizar tu trabajo?				
25	¿La empresa se preocupa por tu bienestar?				

Anexo 7: Fichas de validación de propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS PESADOS, LAMBAYEQUE”

Yo, Oscar Enrique Salazar Carbonel, identificado con DNI N° 80676706 con Grado Académico de Magíster en Administración de negocios - MBA en la Universidad César Vallejo y especialista en gestión con código de inscripción en SUNEDU N° 105764:

Hago constar que he leído y revisado el “Plan de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”

a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		

5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		
---	------------------------------------------------------------------	---	--	--

Chiclayo, 04 de julio del 2023

Mgtr. Oscar Enrique Salazar Carbonel
Código de registro de Sunedu: 105764
Centro de labores: Universidad César Vallejo
Cargo: Docente



Mgtr. Oscar Enrique Salazar Carbonel
DNI: 80676706
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SALAZAR CARBONEL**
Nombres **OSCAR ENRIQUE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **80676706**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **28/01/16**
Resolución/Acta **0026-2016-UCV**
Diploma **UCV24656**
Fecha Matriculación **15/03/2012**
Fecha Egreso **18/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001302220

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 24/05/2023 21:01:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS PESADOS, LAMBAYEQUE”

Yo, Michelangelo Arcila Olivera, identificado con DNI N° 74280263 con Grado Académico de Magíster en Administración de negocios - MBA en la Universidad César Vallejo y especialista en gestión con código de inscripción en SUNEDU N° 103650:

Hago constar que he leído y revisado el “Plan de gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”

a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		



b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		

5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		
---	------------------------------------------------------------------	---	--	--

Chiclayo, 04 de julio del 2023

Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera
Código de registro de Sunedu: 103650
Centro de labores: Universidad César Vallejo
Cargo: Docente



Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera
DNI: 74280263
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARCILA OLIVERA**
Nombres **MICHELANGELO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74280263**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **22/02/21**
Resolución/Acta **0009-2021-UCV**
Diploma **052-103650**
Fecha Matrícula **01/03/2019**
Fecha Egreso **30/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001304576

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/05/2023 16:11:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 8: Análisis de confiabilidad de instrumento

Tabla 9

Análisis de confiabilidad del instrumento de clima laboral

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	24

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación:

En base a los resultados se visualiza que la confiabilidad del instrumento, que mide el clima laboral de los colaboradores de una empresa de vehículos pesados en Lambayeque, lo cual arrojó un valor de 0,823, lo cual es un coeficiente muy alto, considerándose el instrumento consistente y adecuado para la investigación.

Anexo 9: Análisis estadístico de variable de estudio

Base - Betty.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

N°	@1. Recibeinformaciónadecuadadespectoasusfuncion...	@2. Elpersonaladministrativocumpleconbrindarlealgun...	@3. Tieneplenocnocimiento delaempeesa	@4. Enlaempresaeexistelalibertaddeexpresión delpersonal	@5. Elambiente de trabajoescálido	@6. Existeuntratoagradableenlaempresasa	@7. Existecolaboracióninterpersonaleenlaempresana	@8. Sitenedificultadesenelcumplimientodealgunaactiv...	@9. Enlaempresasepracticaelliderazgo	@10. Susopiníontomadasen la
1	1,0	5,0	5,0	2,0	5,0	5,0	4,0	3,0	2,0	2,0
2	2,0	5,0	1,0	4,0	2,0	2,0	5,0	3,0	1,0	5,0
3	3,0	4,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0	5,0	3,0
4	4,0	4,0	2,0	4,0	2,0	1,0	3,0	4,0	5,0	3,0
5	5,0	1,0	1,0	4,0	1,0	5,0	3,0	4,0	1,0	1,0
6	6,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	5,0	5,0	4,0	1,0
7	7,0	3,0	5,0	2,0	4,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0
8	8,0	4,0	2,0	4,0	5,0	4,0	2,0	2,0	5,0	1,0
9	9,0	3,0	4,0	5,0	1,0	2,0	1,0	5,0	5,0	1,0
10	10,0	4,0	5,0	2,0	5,0	4,0	5,0	4,0	3,0	1,0
11	11,0	4,0	5,0	3,0	1,0	5,0	2,0	2,0	5,0	4,0
12	12,0	1,0	2,0	5,0	1,0	1,0	2,0	5,0	1,0	4,0
13	13,0	2,0	5,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	2,0	1,0
14	14,0	2,0	1,0	5,0	2,0	5,0	4,0	2,0	4,0	2,0
15	15,0	3,0	1,0	3,0	2,0	5,0	5,0	2,0	2,0	4,0
16	16,0	2,0	2,0	5,0	3,0	4,0	5,0	2,0	3,0	2,0
17	17,0	3,0	1,0	3,0	3,0	2,0	5,0	5,0	5,0	4,0
18	18,0	4,0	2,0	2,0	4,0	4,0	5,0	3,0	3,0	3,0
19	19,0	5,0	1,0	3,0	5,0	1,0	2,0	5,0	5,0	3,0
20	20,0	5,0	1,0	4,0	1,0	2,0	3,0	5,0	4,0	3,0
21	21,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	1,0	4,0	4,0	5,0

Base - Betty.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

N°	@1. Recibeinformaciónadecuadadespectoasusfuncion...	@2. Elpersonaladministrativocumpleconbrindarlealgun...	@3. Tieneplenocnocimiento delaempeesa	@4. Enlaempresaeexistelalibertaddeexpresión delpersonal	@5. Elambiente de trabajoescálido	@6. Existeuntratoagradableenlaempresasa	@7. Existecolaboracióninterpersonaleenlaempresana	@8. Sitenedificultadesenelcumplimientodealgunaactiv...	@9. Enlaempresasepracticaelliderazgo	@10. Susopiníontomadasen la
20	20,0	5,0	1,0	4,0	1,0	2,0	3,0	5,0	4,0	3,0
21	21,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	1,0	4,0	4,0	5,0
22	22,0	5,0	5,0	5,0	2,0	3,0	4,0	4,0	5,0	2,0
23	23,0	4,0	1,0	4,0	5,0	3,0	1,0	4,0	4,0	5,0
24	24,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0
25	25,0	3,0	3,0	3,0	5,0	2,0	1,0	4,0	1,0	3,0
26	26,0	1,0	2,0	5,0	2,0	3,0	5,0	3,0	4,0	1,0
27	27,0	3,0	1,0	4,0	5,0	2,0	5,0	5,0	3,0	5,0
28	28,0	4,0	5,0	1,0	5,0	1,0	3,0	1,0	2,0	2,0
29	29,0	5,0	1,0	1,0	4,0	3,0	5,0	1,0	3,0	3,0
30	30,0	3,0	4,0	1,0	4,0	5,0	2,0	5,0	2,0	2,0
31	31,0	5,0	5,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	3,0	2,0
32	32,0	2,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	2,0
33	33,0	5,0	2,0	5,0	2,0	5,0	3,0	2,0	4,0	5,0
34	34,0	2,0	5,0	4,0	5,0	1,0	5,0	1,0	3,0	2,0
35	35,0	1,0	5,0	1,0	4,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0
36	36,0	4,0	1,0	2,0	5,0	3,0	5,0	5,0	4,0	4,0
37	37,0	1,0	1,0	5,0	5,0	4,0	4,0	2,0	3,0	5,0
38	38,0	5,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	5,0
39	39,0	2,0	1,0	3,0	2,0	5,0	5,0	2,0	2,0	1,0
40	40,0	2,0	2,0	5,0	1,0	2,0	5,0	3,0	1,0	4,0

Anexo 10: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque

Investigador (a) (es): Espinoza Yarlaqué, Betty del Milagro

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”, cuyo objetivo es Proponer una gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Tracto Camiones USA.

Problema de investigación:

¿Cómo la gestión administrativa mejora el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa para mejorar el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el área administrativa de la institución Tracto Camiones USA.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

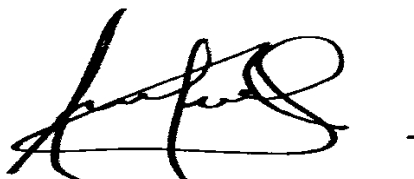
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Espinoza Yarlaqué, Betty del Milagro, email: espinozayarlequeb@gmail.com y Docente asesor: Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique, email: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jorge Luis Aquino Huertas

Fecha y hora: 26 de mayo a las 12:00 am.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa para el clima laboral en una empresa de comercialización de vehículos pesados, Lambayeque", cuyo autor es ESPINOZA YARLAQUE BETTY DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:30:24

Código documento Trilce: TRI - 0627067