



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de
transporte público 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Armas Quispe, Tania Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8602-2558)

ASESORA:

Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia (ORCID: 0000-0002-8063-9781)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi mamita Isabel por ser mi motivo para salir adelante y por estar a mi lado en cada momento brindándome su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fuerzas para culminar mi tesis y no rendirme en el camino, y a mi asesora quien me brindo su tiempo y sus conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Problemas	4
Tabla 2. Objetivos	5
Tabla 3. Hipótesis	6
Tabla 4. Tablero de incidencia de la variable gestión administrativa	23
Tabla 5. Tablero de incidencia de la dimensión planificación	24
Tabla 6. Tablero de incidencia de la dimensión organización	25
Tabla 7. Tablero de incidencia de la dimensión dirección	26
Tabla 8. Tablero de incidencia de la dimensión control	27
Tabla 9. Tablero de incidencia de la variable clima organizacional	28
Tabla 10. Test de normalidad para las variables y dimensiones	29
Tabla 11. Tablero cruzado entre las variables gestión administrativa y clima organizacional	30
Tabla 12. Tablero cruzado entre la dimensión planificación y clima organizacional	31
Tabla 13. Tablero cruzado entre la dimensión organización y clima organizacional	32
Tabla 14. Tablero cruzado entre la dimensión dirección y clima organizacional	33
Tabla 15. Tablero cruzado entre la dimensión control y clima organizacional	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable gestión administrativa	23
Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión planificación	24
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión organización	25
Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión dirección	26
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión control	27
Figura 6. Histograma de frecuencias de la variable clima organizacional	28

Resumen

La presente investigación realizada tuvo como objetivo general determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Se tuvo como sustentos teóricos a Mendoza et, al. (2000) para gestión administrativa y a Jauregui y Louffat (2019) para clima organizacional. Se realizó el estudio mediante una metodología de diseño descriptivo no experimental de nivel correlacional y un enfoque cuantitativo. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó la encuesta compuesta por 48 preguntas la cual fue validado por el juicio de expertos y mediante la confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach, y fue desarrollado por la población total de 50 colaboradores que trabajan en la empresa de transporte público. Para analizar los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, el nivel de confiabilidad de alfa de Cronbach de la gestión administrativa obtenida fue de 0,778 y para el clima organizacional 0,788. Por último, se realizó la prueba de hipótesis obteniendo por medio del estadígrafo Rho de Spearman un coeficiente de 0,948 con un sig. bilateral de 0,000, confirmando que existe una correlación positiva perfecta entre las variables gestión administrativa y clima organizacional.

Palabras clave: Proceso administrativo, Clima organizacional, Liderazgo, Comunicación.

Abstract

The general objective of this research was to determine the existence of a relationship between administrative management and organizational climate in a public transportation company 2021. Theoretical support was provided by Mendoza et al. (2000) for the administrative management variable and Jauregui and Louffat (2019) for the organizational climate variable. The study was conducted using a descriptive non-experimental design methodology with a correlational level and a quantitative approach. A survey composed of 48 questions was used as an instrument for data collection, which was validated by expert judgment and through the reliability of Cronbach's alpha coefficient, and was developed for the total population of 50 collaborators working in the public transportation company. To analyze the data obtained, the IBM SPSS Statistics 25 statistical program was used; the Cronbach's alpha reliability level of the administrative management obtained was 0.778 and for the organizational climate 0.788. Finally, the hypothesis test was performed, obtaining by means of Spearman's Rho statistic a coefficient of 0.948 with a bilateral sig. of 0.000, confirming that there is a perfect positive correlation between the variables administrative management and organizational climate.

Keywords: Administrative process, Organizational climate, Leadership, Communication

I. INTRODUCCIÓN

La globalización viene siendo un proceso que involucra el cambio de la tecnología, aspectos económicos, políticos, social y cultural a nivel mundial impactando el ámbito laboral en las organizaciones. De hecho, “Una empresa que no está dispuesta a adaptarse a los cambios estará destinada al fracaso” (Peña,2019, p.1), deben adaptarse a estos cambios tanto los administradores como los colaboradores, ya que se puede crear una mala gestión y un clima laboral negativo, presentando una realidad problemática.

Para (Rodríguez, 2019) la gestión es el proceso de reconocer, conservar, mantener, apropiar y extender los componentes diferenciadores de una empresa transformándose en un sendero razonable (p.9). Dentro de una empresa son acciones planteadas y responsabilidades necesarias de las cuales se debe explotar colosalmente sus recursos. Se reduce a planear, organizar, ejecutar y controlar.

En estas últimas décadas la gestión administrativa es considerada un factor indispensable para la empresa, es la base y la clave para el surgimiento de esta. Dependemos de ella para alcanzar el éxito ya que nos hace tomar decisiones eficientes, nos ayuda a cumplir con los objetivos trazados de manera precisa, con un control de operaciones, planes de contingencias y formulación de propuestas de mejoras. La participación del personal es sumamente importante, gracias a su desempeño laboral se cumplen con los objetivos de productividad de la empresa, por ello se le debe brindar las mejores condiciones.

Unos colaboradores agotados, estresados y sin ánimos son consecuencia de un ambiente donde no ha habido buenas líneas de comunicación entre la gerencia y las otras áreas, creando así un clima organizacional desfavorable.

A nivel internacional, en Chile, los investigadores Sagredo y Castelló (2019) nos afirma el vínculo que existe recíprocamente entre gestión directiva y clima organizacional, dándose el estudio en centros de educación para personas adultas. Los altos funcionarios se dieron cuenta que el comportamiento del personal docente influye mucho en el desarrollo correcto del proceso enseñanza – aprendizaje, repercutiendo en la rentabilidad que genera el centro. Saber cómo se sienten los docentes dentro del centro educativo les ayudo a reconocer los puntos en el que

debe mejorar el centro educativo, y a la vez identificar las dimensiones que no se puede dejar de lado como lo es la fidelización que tiene los docentes para con el centro educativo por lo cual se necesita una motivación permanente y lograr el compromiso y sensación de satisfacción laboral. Además en Vojvodina, provincia de Serbia, Jokanović et al., (2020), confirmaron que el clima desarrollado en una empresa guarda una estrecha relación con la gestión que se realiza en ella y concluyeron que los gerentes deben motivar a sus colaboradores y deben poner más énfasis en la colaboración, la confianza y la comunicación.

En el contexto nacional Pare (2018) realizó un estudio en el Instituto de Medicina Legal situado en Moquegua para identificar los problemas que ocasiona la ineficiencia y los bajos rendimientos en los colaboradores para solucionarlos. Después de realizar los estudios necesarios se concluyó que falta desarrollar planes, estrategias y programas de incentivos para los colaboradores, así contar con un clima laboral óptimo dentro de la organización. Confirmando que el clima organizacional es un elemento indispensable que guarda una positiva y significativa relación con la gestión administrativa.

A nivel local, en una empresa de transporte público ubicado en Manchay se detectó la existencia de problemas que afectan al crecimiento de esta, como la falta de trabajo en equipo, de comunicación, de integración y compromiso que tienen los colaboradores, a causa de un control deficiente y desconocimiento de sus funciones y reglamentos que deben cumplir. Por ello, este trabajo de investigación resaltó la relación que guarda la gestión administrativa y el clima organizacional para el alcance de sus metas.

Por otro lado, este análisis fue razonable ya que aporta posibles beneficios en los niveles, teórico, metodológica y práctica de manera justificada. La justificación es la importancia, relevancia y pertinencia que debe tener el problema para ser seleccionado como tema de investigación, se menciona los motivos del porque se debe realizar la investigación (Arispe et al., 2020).

En la justificación teórica este trabajo sirvió como respaldo a investigaciones futuras y como respaldo de las dimensiones mencionadas en la investigación, ya que amplió la información sobre las variables que mencionamos en el título, a su

vez se dio a conocer lo sustancial que es contar con una gestión adecuada y un clima en óptimas condiciones. Fernández (2020) nos mencionó que en la justificación teórica el investigador enlaza y resalta las perspectivas teóricas ofrecidas con el problema que se expone en el trabajo de investigación con el propósito de seguir contribuyendo a una línea de investigación.

Desde la perspectiva de la justificación práctica la empresa tomó decisiones para la mejora de su gestión de acuerdo a los resultados que se obtuvo, estos fueron referencias para solucionar problemas encontrados dentro de la organización. Ayudó a mejorar la gestión administrativa con el fin de crear un adecuado clima para los colaboradores, y se repercutió en la calidad del servicio. Por otro lado, Fernández (2020) basándose de otros autores, afirmó que las investigaciones de pregrado son prácticas ya que brindan estrategias y/o ayuda para la solución de un problema.

En cuanto la justificación metodológica las herramientas utilizadas, como la recolección de datos, material documentario, técnicas y métodos contribuyeron a nuestra investigación y también podrán ser utilizadas para desarrollarse en otra realidad. De acuerdo con Fernández (2020) una justificación metodológica es cuando se obtiene un conocimiento válido mediante método o estrategias, o se crea un nuevo instrumento con la cual se recolectará datos.

Ante la presente investigación se formuló la siguiente problemática general y problemáticas específicas.

Tabla 1.

Problemas

Orden	Descripción
Problema 1	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?
Problema 1a	¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?
Problema 1b	¿Cuál es la relación que existe entre la organización y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?
Problema 1c	¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?
Problema 1d	¿Cuál es la relación que existe entre el control y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?

Asimismo, para Ragab y Arisha (2018) los objetivos en una investigación son de suma importancia para avalar la confiabilidad de los resultados obtenidos. Se planteó los siguientes objetivos para este trabajo de investigación.

Tabla 2

Objetivos

Orden	Descripción
Objetivo 1	Determinar la relación de la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Objetivo 1a	Determinar la relación de la planificación y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Objetivo 1b	Determinar la relación de la organización y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Objetivo 1c	Determinar la relación de la dirección y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Objetivo 1d	Determinar la relación del control y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Nota. Elaboración propia

Se especifica como hipótesis la predicción de algo que se está investigando, implica dos variables que se puedan medir y siempre deben ir acompañadas con una hipótesis estadística para confirmar o negar lo propuesto (Lawler y Zimmermann, 2021). Por último, la investigación contó con las siguientes hipótesis

Tabla 3

Hipótesis

Orden	Descripción
Hipótesis 1	Existe relación entre la gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Hipótesis 1a	Existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Hipótesis 1b	Existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Hipótesis 1c	Existe relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021
Hipótesis 1d	Existe relación entre el control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Nota. Elaboración propia

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico para Varpio et al. (2020) es una agrupación de ideas, opiniones, conceptos y pensamientos enlazadas lógicamente que el autor construye para su investigación en base de teorías sólidas.

En este capítulo se mencionaron algunos autores con sus respectivos trabajos de investigación, estos serán respaldos de la relación que existe entre las variables propuestas en la investigación, clima organizacional y gestión administrativa, también mencionamos a nuestros autores base, quienes nos aportaron la definición de cada variable y las dimensiones que utilizamos para construir nuestro instrumento.

A nivel nacional mencionamos a:

Baca (2018) en su investigación titulada “Gestión administrativa y clima organizacional en la municipalidad distrital de Reque, 2017” estudio la relación que existen entre ellas, aplicando una metodología de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población que se tomó en el trabajo fue de 53 colaboradores, de quienes se recogió información mediante la encuesta. Los teóricos principales fueron Hernández y Rodríguez (2011) para la gestión administrativa, y Litwin y Stringer (1968) para el clima organizacional. El resultado obtenido fue un valor de Rho Spearman = 0,980 con un Sig. Bilateral 0,001, Los resultados fueron procesados y se obtuvo una evidencia estadística para concluir que existe una relación muy alta positiva y significativa entre ambas variables. El aporte que nos brindó esta tesis es de suma importancia ya que nos mostró la relación que existe entre las dimensiones planificación, organización, dirección y control con el clima organizacional, que mientras sus colaboradores no tengan seguridad ni confianza las actividades no se realizaran de forma adecuada.

Mamani (2019) en su trabajo “gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2018” buscó responder cual es la relación que existe entre ambas variables utilizando una metodología de diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra utilizada para la recopilación de datos ha sido de 116 trabajadores quienes respondieron al cuestionario, instrumento propuesto, la cual fue validado por el juicio de expertos.

El resultado obtenido fue un valor de Rho de Pearson = 0,774, evidenciando la existencia de una correlación positiva alta, con una Sig. Bilateral de $p = 0,000$ concluyendo que ambas variables si se relacionan significativamente e indicando que si se logra una buena gestión administrativa en la organización también se obtendrá un clima óptimo. El aporte que nos brindó esta tesis fue la relación que existe entre el control que debe realizar una empresa y la comunicación que debe existir entre todos los colaboradores para desarrollar sus actividades de forma eficiente.

En tanto en el estudio de Mendizabal (2020) titulado “La gestión Administrativa y su Relación con el Clima Organizacional en el Nivel Secundario de la Institución Educativa Alfonso Ugarte 1256 Santa Anita-2015” estudió el grado de relación que existen entre las variables mencionadas en su título, utilizando una metodología del tipo descriptivo, de diseño no experimental y de nivel correlacional con corte transversal con una población de 22 docentes. Sus principales teóricos fueron Fernández Pérez (1995) de la variable gestión administrativa y Stephen Robbins para la variable clima organizacional y se obtuvo una magnitud de R de Pearson de 0.783 indicando que es altamente significativo y que existe relación entre ambas variables. Esta tesis nos ofrece como aporte la relación que existe entre la planificación y el clima organizacional, confirmándonos que una empresa debe planear su misión, visión y crear estrategias para alcanzarlos junto a sus colaboradores.

Asimismo, Chávez y Hernani (2018) en su investigación denominada “The organizational climate and administrative management in the Treasury office of the Central Headquarters of the Ministry of Education, Period from May to July 2018”, buscó definir la conexión entre las variables del título y se aplicó una metodología de tipo descriptivo con diseño no experimental y de tipo correlacional. La población al cual se realizó la encuesta contó con 60 colaboradores. Los teóricos tomados como base para esta investigación fueron Chiavenato (2000) para la variable clima organizacional y Robbins (2007) para la variable gestión administrativa. Concluyendo que existe una muy alta relación positiva entre ambas variables, con un valor de Rho de Spearman de 0,892 y un valor de $p = 0.000$ entre las dos variables mencionadas. Esta tesis nos aporta la importancia de contar con un buen

liderazgo para direccionar a la empresa y que se debe ofrecer a los colaboradores motivaciones para para que puedan desarrollar sus actividades de forma correcta.

Además, Carlos (2019) en su trabajo titulado “Clima organizacional y gestión educativa en la Institución Educativa Ángela Moreno de Gálvez de Tarma” y tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión educativa y utilizó una metodología aplicada, de tipo descriptivo y de tipo correlacional. La población tomada fue de 69 colaboradores. Sus teóricos fueron Chiavenato (2011) y para la segunda variable fue IPEBA (2011). El resultado obtenido fue un valor de 0,742 por medio del Rho de Spearman y un sig. bilateral de 0,000 concluyendo que existe una correlación positiva. Esta tesis nos aporta la importancia que existe entre la organización y el clima organizacional, mencionándonos que los colaboradores deben tener conocimiento del reglamento interno y de sus labores respectivos dentro de la empresa.

A nivel internacional mencionamos a los siguientes:

Hidalgo (2021) en su tesis denominada “Gestión administrativa y clima organizacional en la Unidad Educativa “José Jesús Ocampo Salazar” Guayaquil, Ecuador, 2020” como menciona que su objetivo es decretar la conexión entre las variables mencionadas en el título utilizando una metodología de tipo descriptiva, con un diseño no experimental y de nivel correlacional, en la cual se utilizó la encuesta para recolectar datos en una población de 34 docentes y los resultados obtenidos fue un Rho de Spearman = 0,744 y un sig = 0,000, indicando que entre las dos variables existe una relación alta, directa y significativa. Esta tesis nos aporta la importancia de un buen clima dentro de la empresa para lograr una buena gestión de ella donde los empleados deben tener participación para el crecimiento de la empresa ofreciendo sus ideas y sintiéndose identificados con ella.

Arguello (2019) en su tesis denominada “Gestión administrativa y clima organizacional de los docentes en una institución educativa de Guayaquil 2018” indicó que su objetivo principal era identificar la conexión entre las variables mencionados en el título. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo y de diseño no experimental, correlacional y la población fue de 20 docentes a la cual se le aplicó la encuesta para recolectar datos. Los teóricos principales son Stoner y

Freeman (1996) para la variable gestión administrativa y Hernández (2008) para la variable clima organizacional. El resultado obtenido del Rho de Spearman es de 0,738 afirmando que existe una correlación positiva considerable con un valor de significación 0,000. El aporte que nos brinda esta tesis es la relación que hay entre el apoyo que debe existir hacia los empleados para obtener un buen clima y la gestión de la administración.

Gancino (2021) en su tesis titulada “Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores de Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Guayaquil, 2020.” indicó que su objetivo principal era determinar la relación que existe entre las variables mencionados en el título. La metodología planteada para esta investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental con un diseño correlacional y contó con una población de 29 docentes a la cual se le aplicó la encuesta para recolectar datos. Los teóricos principales son Robbins y Couller (2014) para la variable gestión administrativa y HMaslow (2017) para la variable clima organizacional. El resultado obtenido del estadígrafo Rho de Spearman fue de 0,822 indicando que existe una correlación positiva alta con un valor de significación 0,011. La tesis nos brinda como aporte la importancia de tener un buen control dentro de la empresa realizando seguimientos y supervisando las tareas de la empresa, también otorgando medidas correctivas cuando se encuentre algún desperfecto.

Navarrete (2020) en su trabajo “Gestión administrativa y su relación con la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González Guayaquil - Ecuador,2020” buscó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González- Guayaquil Ecuador, 2020. La metodología fue de diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra utilizada para la recopilación de datos ha sido de 116 trabajadores quienes respondieron al cuestionario, instrumento propuesto, la cual fue validado por el juicio de expertos. Sus teóricos fueron Rico (2016) para la primera variables y Rodríguez, et al. (2017) para su segunda variable. El resultado que se obtuvo fue un Rho de Pearson de 0,958, evidenciando la existencia de una correlación positiva perfecta, con una Sig. Bilateral de 0,000 concluyendo que ambas variables si se relacionan significativamente e indicando que a mejor gestión

administrativa se obtendrá un mejor clima. Esta tesis nos aporta que debe existir una buena organización dentro de la empresa, que debe contar con una buena estructura organizacional y se debe otorgar las funciones correspondientes a cada colaborador para que se desempeñe efectivamente dentro de ella.

Mientras, en el trabajo de Bustamante (2021) titulado “Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga” quiso decretar la relación significativa que hay entre la gestión administrativa y el clima organizacional, por lo cual utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño descriptivo correlacional. La muestra fue compuesta por 27 hombres y 61 mujeres siendo así un total de 88 colaboradores. Tuvo como sustento a los teóricos Campos (2011) y Albañil (2015). El producto obtenido fue por medio del estadígrafo Rho de Spearman con un valor de 0,858 y un sig. bilateral de 0,000. Concluyendo que ambas variables si se relacionan significativamente. Esta tesis nos ofrece que en una empresa es importante realizar una planificación para guiar y orientar el camino a seguir.

Existen muchos autores que nos describen el significado de gestión administrativa, para este informe nuestro teórico base para dicha variable fue Mendoza et al. (2018) y las dimensiones que nos ofreció son planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, Mendoza et al. (2018) sustentó que la gestión administrativa es un desarrollo que nos ayuda a realizar tareas básicas de forma sistemática y se hace la utilización de todos los medios posibles que se hallan dentro de la organización. Administración es un arte que maneja al hombre y se encarga de solventar, reformar, ordenar, disponer y controlar (Argandoña, 2012, como se citó en Mendoza et al., 2018, p.225)

A continuación, se conceptualizó cada dimensión ofrecida por Mendoza et al.:

Las dimensiones que nos mencionó (Mendoza et al., 2018) fueron: La planeación como primera dimensión indicando que es el proceso donde se plantea las metas de la organización, es decir se anticipar lo que se va a hacer y se establece una estrategia general.

La segunda dimensión para (Mendoza et al., 2018) nos mencionó que la organización es el proceso donde se define que es lo que debe hacerse para alcanzar las metas planeadas, se suministra recurso y se divide las actividades de forma equilibrada con la finalidad de que la relación entre el trabajo y el empleado sea la adecuada para la organización (p.229).

(Mendoza et al., 2018) nos mencionó que la dirección es la tercera dimensión, que se encarga de dirigir e influenciar a los trabajadores para conseguir los objetivos propuestos, consiste en involucrar el liderazgo, la motivación y la comunicación entre todos.

Según Mendoza et al. (2018) el proceso de control es la última dimensión de la gestión administrativa que nos informa y nos deja ver los resultados de las operaciones realizadas en la empresa, verificar si se cumplen las normas y si se realizan los procesos productivos propuestos ayudando a medir la eficacia y eficiencia (p.210).

Según Louffat (2015) la gestión administrativa es un grupo de hechos de suma importancia que deben ser realizadas por la organización para empezar a andar a la organización de manera disciplinada, eficaz y eficiente al sumo nivel. Es una disciplina que nos ayudara a alcanzar nuestros objetivos en óptimas condiciones, en menor tiempo y menor gastos, los colaboradores desarrollan sus labores por medio de los siguientes procesos: Planificación, Organización, dirección y control.

La primera dimensión que nos indicó Louffat (2015) es la planificación, primer proceso que la organización debe tomar en cuenta ya que guiará y orientará a que caminos seguir, para que la propia empresa se defina y observe las opciones administrativas más destacadas para lograr una realización sustentable y productivo en el tiempo. Está compuesto por los siguientes indicadores como la misión, visión, cronogramas y estrategias.

La segunda dimensión es la organización, nos indicó que es el proceso se responsabiliza de esquematisar un ordenamiento interno acorde a la planeación estratégica de la empresa, se tiene que definir el modelo organizacional, luego

precisar el organigrama, por consiguiente, el desarrollo de manuales y finalmente definir el diseño organizacional.

La dirección para Louffat (2015) es la tercera dimensión, proceso se pone en marcha todo lo planificado y se efectúan todos los elementos como la estructura organizacional, a través de elementos propios del proceso, que son la toma de decisiones, motivación, comunicación y liderazgo.

La última dimensión que nos indicó Louffat (2015) es el control, proceso que se encuentra ligado a la planeación, se realizan evaluaciones de los resultados producidos con la finalidad de corregir desviaciones.

Por su parte (Márquez et al., 2017) indicó que la gestión administrativa secunda a las empresas a mejorar sus procesos, ya que maneja el organigrama de la empresa, precisa responsabilidades de manera equitativa para el colaborador, implementa manuales de organización, procedimientos y software de utilidad administrativa, logrando así amplias utilidades para la empresa. Está conformado por los procesos de proyectar, constituir, guiar, ordenar y controlar.

Planear es la primera función que nos indicó, es una técnica que ayuda a identificar cual es la base en la cual se encuentra la organización, mostrándonos en donde estamos ahora para determinar lo que se debe hacer para lograr a donde queremos llegar (Márquez et al., 2017).

Organizar es la segunda función que se encarga de definir y diseñar la estructura de la empresa donde se indica las actividades, tareas o responsabilidades que le corresponda a cada uno de los integrantes de la empresa.

Dirigir es la tercera función que nos mencionó (Márquez et al., 2017) que implica supervisar que todos los empleados de la organización cumplan con sus actividades indicadas de forma eficaz para conseguir los objetivos que la empresa se ha planteado.

Coordinar, como cuarta función mencionada es un proceso en el cual se trabaja de manera conjunta entre todos los integrantes de la empresa, de distintos departamentos, se sincroniza las actividades laborales, los recursos de la empresa y el espíritu del personal para alcanzar la meta trazada.

Controlar, es la última función donde se verifica si todo lo que se va desarrollando en la empresa se encamina de manera correcta y se toma las decisiones para corregir los problemas encontrados.

Estas dimensiones propuestas en la investigación nos facilitaron el estudio de las capacidades y habilidades que nos ofrece la empresa.

Para la segunda variable, clima organizacional nuestros teóricos base son Jaúregui y Louffat, y las dimensiones que nos ofreció son: Liderazgo, comunicación, estructura y normas, recompensa y remuneración, y por último apoyo y soporte.

La definición de nuestra variable según Jaúregui y Louffat (2019) nos indica que es una propiedad del ambiente y es esencial en toda organización, ya que sus características repercutan en el comportamiento del colaborador. En toda empresa se forman climas que afectarán al personal y esto se verá reflejado en su motivación, desempeño y productividad.

Definiciones de las dimensiones propuestas por Jaúregui y Louffat:

El liderazgo según nos indicó Jaúregui y Louffat (2019) es la primera dimensión considerado como el elemento fundamental, y es la esencia que opta un personaje e influye en otros mediante el trabajo en equipo y motivación, y así estos puedan laborar de forma positiva logrando los resultados planeados.

Jaúregui y Louffat (2019) nos manifestó que la segunda dimensión es la comunicación, que es un proceso que facilita la relación que existe entre los miembros de la empresa, es la transparencia que tiene esta con los empleados. Esto contribuye a conseguir las metas de la empresa a través de la cultura.

Jaúregui y Louffat (2019) nos indicó que la dimensión estructura y normas es la percepción que tiene el empleado sobre las funciones y operatividad que hay en la empresa, es como ven los empleados las normas, procedimientos que tienen que cumplir y reglamentos a seguir ya que estos que determinan la forma y estilo de trabajo que deben realizar.

La recompensa y la remuneración para Jaúregui y Louffat (2019) es una de las percepciones que posee el trabajador hacia la gerencia de la empresa, la recompensa es el precio justo que reciben por parte de la empresa, por los

resultados alcanzados y la remuneración es la equidad que existe dentro y fuera, dentro de ellas están las compensaciones, beneficios que reciben los colaboradores por trabajar, tanto económica o no económica. Estos influyen y fortalecen el comportamiento del personal, es parte de una motivación.

El apoyo y respaldo es la última dimensión que nos ofrece Jaúregui y Louffat (2019) y nos indica que es el respaldo que obtienen los colaboradores por parte de sus superiores jerárquicos y de la empresa en general y saber que cuentan con una calidad de vida adecuada, se encuentra relacionada con la participación, comunicación y procesos psicológicos.

Definiciones aportadas de otros autores para la variable clima organizacional:

Asimismo, para Gaviria y López (2019) el clima organizacional tiene una consecuencia material en la estimulación de los trabajadores de la empresa. Cuando hay un buen clima laboral los valores afloran, como la lealtad que tienen los empleados hacia la empresa, la ética y la productividad de los empleados. (Zwikael y Meredith, 2019) expresó que el clima organizacional es cómo ve y como se siente el colaborador en la organización, de cuál es el tipo de relación que existe entre los grupos de individuos situados en la empresa y este factor también depende de los componentes de la organización como la administración, el liderazgo, la cultura, estructuras, etc. y a su vez, (Fatimah y Rosmini, 2018) sustentó que el clima es una situación creada por los empleados y será buena siempre y cuando ellos cumplan con las normas y los valores propuestos en la organización.

El clima organizacional es un factor interno, un ambiente laboral que percibe el trabajador dentro de la organización, se involucra las estructuras y proceso organizacionales y es la respuesta directa de la relación que existe entre la gerencia, personal administrativo junto a otras áreas. (Noboa et al., 2019)

Otras conceptualizaciones para las dimensiones mencionadas:

Gaviria y López (2019) nos indicó que el liderazgo desempeña un papel fundamental para el alcance de los objetivos, siendo este un proceso en el cual una persona obtiene la ayuda y apoyo de los demás en la realización de actividades.

Según (Geraldo et al., 2020) el liderazgo es un proceso y es la clave para alcanzar una adecuada cultura y clima organizacional, si no existe esto por consecuencia la empresa quebraría. Este aspecto involucra a una persona quien será llamado líder para influenciar y guiar al grupo hacia un solo objetivo por encima de sus intereses personales con motivaciones permanentes. Para Praditya et al., (2018) el liderazgo es la actividad que realiza una persona e influye en los pensamientos, acciones, y comportamientos de los colaboradores con el objetivo de alcanzar sus metas.

Márquez et al. (2017) nos manifestó que la comunicación es un componente sustancial para que la empresa logre funcionar y logre crear su propia autenticidad, gracias a este carácter el liderazgo es eficiente, logrando así un cambio cultural y climático en la empresa. Por otro lado, Xifra (2020) nos indicó que la comunicación junto con el liderazgo son claves para reforzar la confianza del empleado, es donde existen cambios más profundos y se requiere estrategias rápidas y responsables para solucionarlo cuando antes. La empresa debe ser una fuente de información veraz y completa para sus colaboradores, se puede decir que es una responsabilidad social corporativa.

Por otro lado, Marín y Losada (2015) indicaron que la estructura organizacional es la descripción y división de trabajo, esto afecta a la interacción social entre los colaboradores ya que es influenciado por el comportamiento y las actitudes que muestran los empleados. Es aquí donde todos deben trabajar juntos por alcanzar un solo objetivo con las mismas motivaciones, con un nivel alto de comunicación y sin tratos diferenciados. Así mismo, (Murillo et al., 2019) mencionó que la estructura organizacional es una estrategia que la empresa necesita adoptar para asignar responsabilidades y tareas que deben cumplir los colaboradores, se define las líneas de autoridad, flujos de trabajo y normas a seguir, logrando a su vez la integración entre diferentes áreas y en base a ello tomar decisiones.

(Aslam, et al., 2019) la remuneración es una de las motivaciones que tiene el empleado para realizar sus labores eficazmente, es un factor importante en el negocio ya que atrae al talento humano y si no es favorable para el empleado existiría rotación de personal que consigo trae perdidas para la empresa. Se encuentra ligado al desempeño. Adicionalmente Caulla (2018) nos manifestó que la remuneración es el ingreso económico que se le brinda al colaborador, a cambio

del servicio que nos presta. Es un elemento que impacta en el desempeño del colaborador, si la remuneración es justa se obtendrá trabajadores calificados para alcanzar los objetivos.

El apoyo es una percepción del colaborador que obtiene mediante las tolerancias y respaldos que le brinda la gerencia. (Aldana y Marrufo, 2020). Se dice que no somos perfectos y que aprendemos de los errores con el transcurrir del tiempo, lo mismo pasa con los trabajadores de una organización, los superiores deben brindarle su apoyo y estos no deben temer por represalias. (Seyyedmoharrami et al., 2019) Nos indicó que el apoyo que existe entre los directivos y los subordinados es una herramienta que colabora a crear un clima adecuado.

III. METODOLOGÍA

La metodología es mucho más que una agrupación de métodos o técnicas, es el cuerpo de la investigación que simboliza como es que nosotros nos relacionamos con el mundo y nos indica la naturaleza de la investigación encontrada en un contexto (Pozzebon y Souza, 2019).

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada descriptiva, debido a que su propósito fue describir las manifestaciones sociales, delinear características específicas y percibir la irregularidad que existe entre las variables propuestas en la investigación (Díaz y Calzadilla, 2016, p.118).

Diseño no experimental

Para la realización de este informe se utilizó un diseño no experimental debido a que observamos a este suceso tal y como ocurre en su entorno natural para luego analizarlo. Para la variable gestión administrativa tanto como la variable clima organizacional no fueron alteradas, ni influenciadas. Para Amable (2015) el diseño no experimental se basa en categorías, variables o sucesos en los cuales no interviene el investigador, este no altera el objeto de investigación ni se crea una situación.

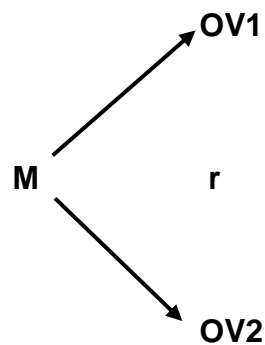
Tipo correlacional

La investigación fue de tipo correlacional ya que estudio la relación de las variables que existe; o puedan presentarse entre si. Según (Ramos, 2017, p 12) este tipo de diseño es importante plantear hipótesis para asegurar lo que precisa el investigador. Por su alcance temporal fue de corte trasversal, ya que todas las mediciones se realizaron en una ocasión y en un momento determinado (Manterola y Otzen, 2014).

Enfoque cuantitativo

El enfoque de este informe fue cuantitativo ya que se recogió información en datos numéricos. (Arispe et al., 2020) indicó que este enfoque sirve para plantear nuevas hipótesis por medio de la mediación y para ello se utiliza la estadística.

Su esquema se presenta a continuación:



Dónde:

M: (Muestra):

Ov1: (Variable Independiente): Gestión administrativa

Ov2: (Variable Dependiente): Clima organizacional

r: Relación entre las dos variables

3.2 Variables y operacionalización

Una definición de este concepto es: Las variables son elementos que interfieren tanto como causa o como resultado dentro del procedimiento o suceso de la realidad formando parte sustancial de la estructura del experimento. (Arispe et al., 2020) Estas interfieren como causa o como impacto en el desarrollo del trabajo investigativo.

Gestión administrativa

Para Mendoza et al. (2018) sustentó que la gestión administrativa es un desarrollo que nos ayuda a realizar tareas básicas de forma sistemática y se hace la utilización de todos los medios posibles que se hallan dentro de la organización.

Clima organizacional

Jaúregui y Louffat (2019) nos dice que es propiedad del ambiente y es esencial en toda organización, ya que sus características repercutan en el comportamiento del colaborador. En toda empresa se forman climas que afectarán al personal y esto se verá plasmado en su motivación, desempeño y productividad.

La operacionalización de las variables es un procedimiento donde se descompone desde su forma general hasta llegar a lo más específico, para una mayor comprensión se realizó una matriz de operacionalización para cada variable ubicada en los anexos.

La variable Gestión administrativa se operará a través de 4 dimensiones señaladas por Mendoza et al.: Planeación, organización, dirección y control, estas serán evaluadas mediante un cuestionario compuesto de 25 preguntas utilizando la escala de medición de Likert.

La variable Clima organizacional se operará a través de 5 dimensiones planteadas por Jaíregui y Louffat, que son: Liderazgo, comunicación, recompensa y remuneración, estructura y normas, y por último el apoyo y soporte. Las cuales serán evaluadas en un cuestionario por 23 preguntas y medido bajo la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

“La población es una colección de elementos que contienen ciertas características en común que se pretende estudiar.” (Arispe et al., 2020). Cuando hablamos de población nos referimos a la totalidad de unidades de análisis a quien va dirigido nuestro instrumento, es decir, son aquellos individuos que nos ayudarán a recolectar los datos necesarios para completar nuestra investigación. En este caso la población está establecida por los 50 colaboradores que trabajan en la empresa de transporte público.

- Criterios de inclusión: Para esta investigación se consideró a todos los colaboradores de la organización, personal de Gerencia General, personal administrativo y el personal que ofrece el servicio de mototaxis.
- Criterios de exclusión: No se obvió ningún personal de la empresa.

Muestra

Para Robles (2019) la muestra es un grupo reducido o un conglomerado que se elige de la población, y son escogidos por algún método lógico, una de las

razones puede ser por aminorar costes y tiempo. La muestra que es realizada en este trabajo de investigación es de forma censal, ya que la población que tiene la empresa no es mayor que 50 colaboradores.

Muestreo

El muestreo es un instrumento que nos ofrece la investigación científica, cuya intención es definir cual es la parte de la población que se tiene que estudiar, y son aquellos individuos que cuentan con ciertas características necesarias. (Hernández y Carpio, 2019, p. 76)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la totalidad de pautas y acciones que le ayudan al indagador implantar la conexión con el objeto o sujeto de la investigación y, de ese modo, rigen la producción, manipulación y control de los hechos (Arispe et al., 2020).

La técnica con la que se trabajará esta investigación será la encuesta, cual nos ayudará a obtener información valiosa de las personas encuestadas.

Instrumento

El instrumento que se empleó en este trabajo fue el cuestionario compuesta por 25 y 23 preguntas respectivamente con una escala ordinal. Siendo este un documento que recoge información mediante un conjunto de interrogantes, posibilitando las mediciones de las variables y esta va dirigida a una muestra para cuantificar y generalizar los resultados (Yafi et al., 2019).

3.5 Procedimientos

Primero se solicito una autorización al Gerente de la empresa de transporte público para poder realizar los estudios necesarios dentro de la organización. Después de haber obtenido la autorización se busco toda información en libros digitales, artículos científicos entre otros. Después se definió nuestros teóricos bases y cogimos las dimensiones e indicadores que estos nos brindan para realizar nuestros objetivos e hipótesis.

Posteriormente se elaboró un cuestionario basándonos en las dimensiones que nuestras variables nos ofrecen, de esta obtendremos respuestas que nos

brindarán los colaboradores de la empresa y estas serán analizadas en el programa SPSS V.25.

3.6 Método de análisis de datos

En este trabajo de investigación se empleó un análisis cuantitativo.

Se recolectó los datos obtenidos mediante el cuestionario y se procesó en un programa estadístico, SPSS versión 25, en la cual nos presenta la información colocada en figuras y tablas de frecuencia.

Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman se comprobaron las hipótesis planteadas, logrando precisar la conexión que se encuentra entre gestión administrativa y el clima organizacional.

3.7 Aspectos éticos

Con prioridad se respeta el Reglamento de investigación que nos ofrece la Universidad César Vallejo, tanto la prioridad intelectual y derechos de autor, es decir se realiza una correcta citación de autores.

Asimismo, se realizó la investigación bajo el formato APA, 7ma edición, sin faltar a sus indicaciones.

También se cuenta con los permisos necesarios para realizar la investigación en la empresa de transporte público.

Por último, esta investigación será procesado en un programa de similitud denominado turnitin para medir el porcentaje del mismo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Tablero de incidencia de la variable Gestión administrativa

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	15	30,0	30,0	64,0
	Bueno	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

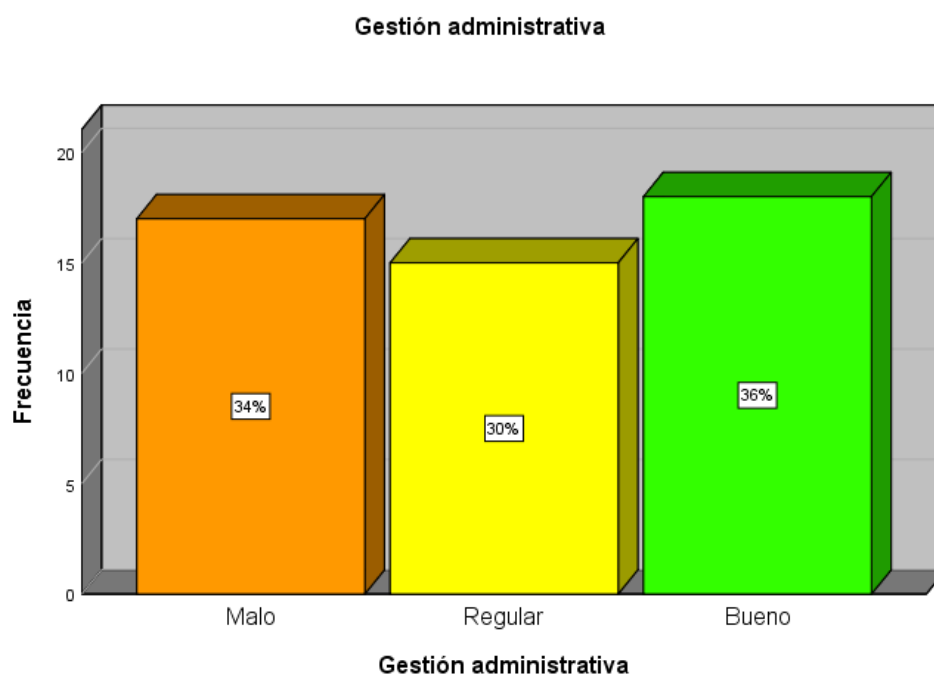


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable Gestión administrativa

Interpretación. Tal y como se muestra en la tabla N.º 4, la cual está reflejada en la figura N.º 1 se pudo observar que del 100% de los datos el 36% reveló que la gestión administrativa es buena, asimismo, el 30% de los encuestados revelaron que se maneja de forma regular y por ultimo el 34% manifestaron que la gestión realizada es mala.

Tabla 5.

Tablero de incidencia de la dimensión Planificación

Planificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	15	30,0	30,0	50,0
	Bueno	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

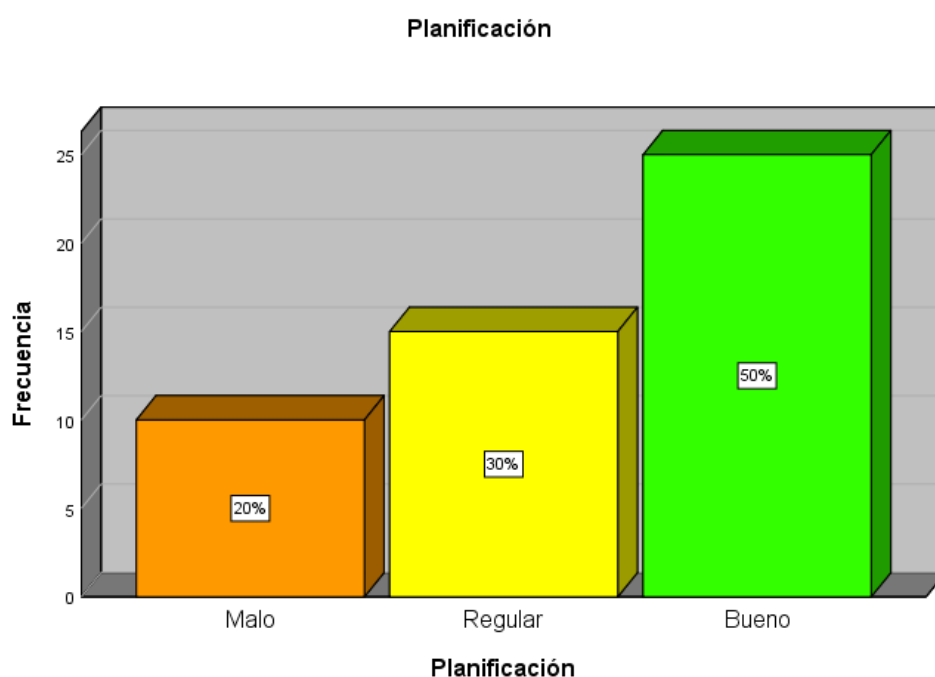


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión Planificación

Interpretación. Tal y como se muestra en la tabla N.º 5 representada en la figura 2 logramos apreciar que el 50% de los trabajadores consideran que la planificación que realiza la empresa es buena, también observamos que el 30% de los encuestados opina que se lleva de forma regular la planificación y por último solo el 20% considera que este proceso es desarrollado de una mala manera.

Tabla 6.

Tablero de incidencia de la dimensión Organización

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	21	42,0	42,0	62,0
	Bueno	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

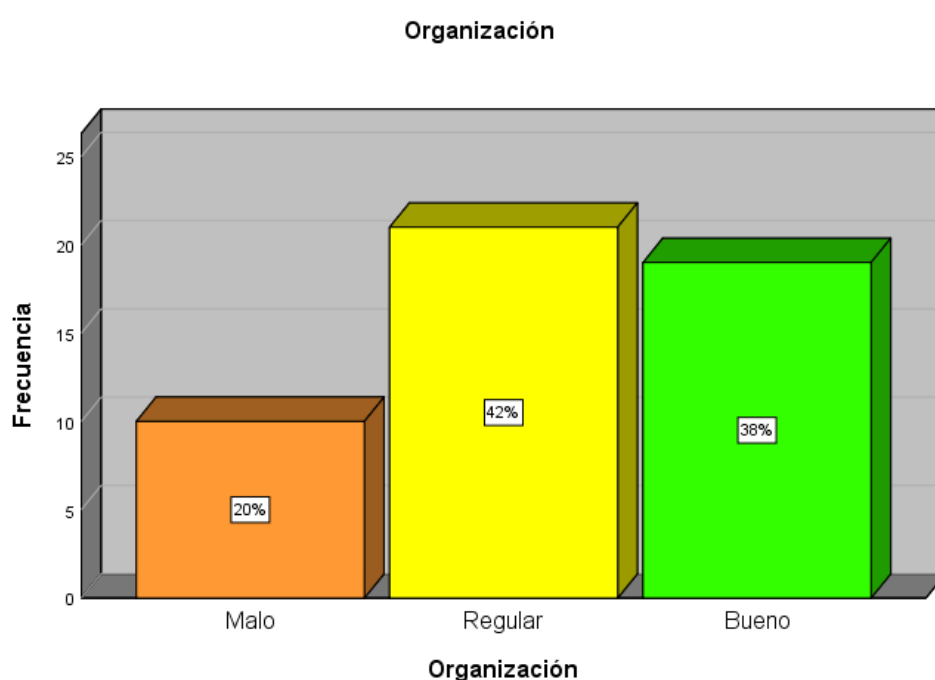


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión Organización

Interpretación. Tal y como se muestra en la tabla N.º 6 y se representa en la figura N.º 3, el 42% de los encuestados manifiestan que el proceso de organización de la empresa es desarrollado de manera regular, mientras que el 38% de estos informa que este proceso tiene un buen desarrollo y por último el 20% de los encuestados perciben que hay una mala organización realizada por la empresa.

Tabla 7.

Tablero de incidencia de la dimensión Dirección

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	26,0	26,0	26,0
	Regular	12	24,0	24,0	50,0
	Bueno	25	50,0	50,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

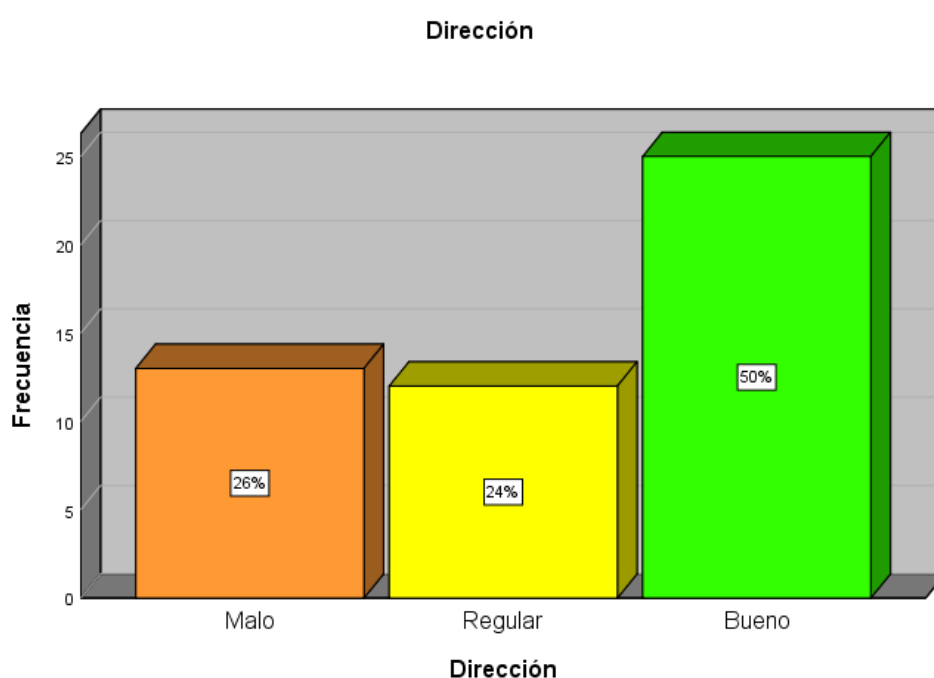


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión Dirección

Interpretación. De acuerdo a la tabla N.º 7 representada en la figura N.º 4, se aprecia que el 50% de los encuestados consideran que el elemento de dirección es desarrollado de una forma adecuada, mientras que el 26% de aquellos encuestados consideran que esta gestionada de mala forma la dirección, y un pequeño grupo de 24% de encuestado nos informa que se desarrolla de manera regular este proceso.

Tabla 8.

Tablero de incidencia de la dimensión Control

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	24,0	24,0	24,0
	Regular	16	32,0	32,0	56,0
	Bueno	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

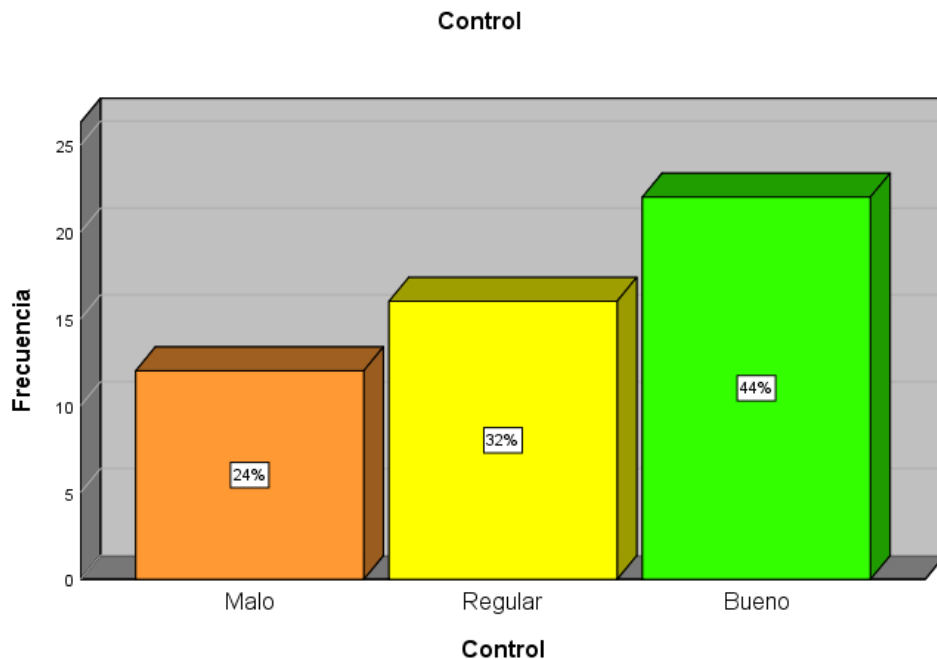


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión Control

Interpretación. De acuerdo a la tabla 8 y la figura 5, se puede visualizar que del 100% de los datos obtenidos, el 44% indicó que se desarrolla de buena manera las actividades relacionadas al proceso de control, también un 32% de los encuestados informó que se realiza de forma regular las actividades del proceso de control y el 24% consideró que las actividades relacionadas al proceso de control son malas.

Tabla 9.

Tablero de incidencia de la variable Clima organizacional

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	11	22,0	22,0	56,0
	Bueno	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

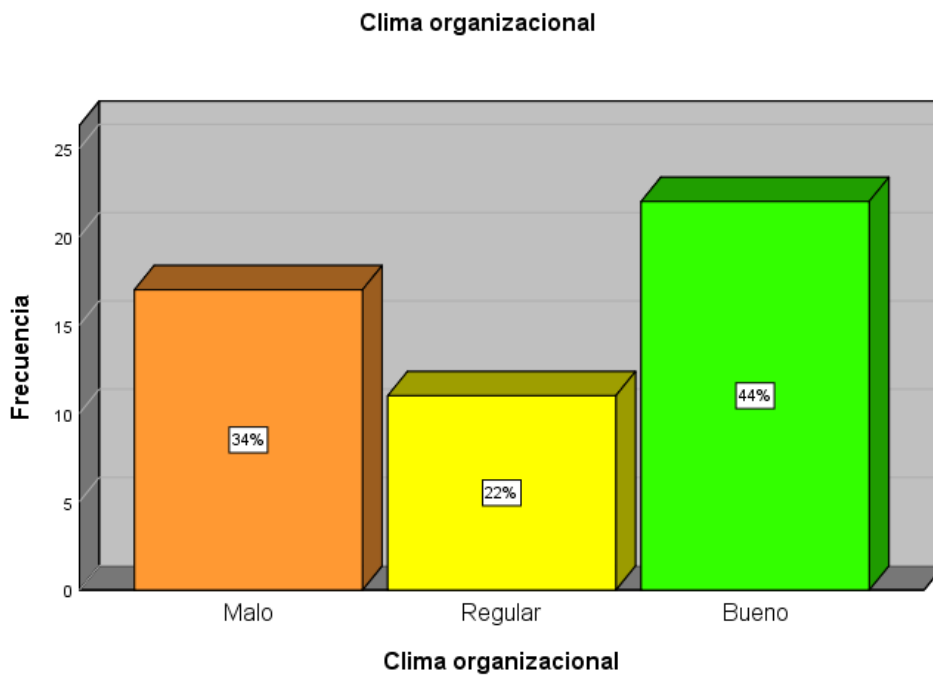


Figura 6. Histograma de frecuencias de la variable Clima organizacional

Interpretación. En la tabla 8 representada en la figura N.º9 podemos apreciar que del 100% de encuestados, el 44% nos indicó que el clima organizacional de la organización es desarrollado de buena manera, asimismo el 34% informó lo contrario, afirmando que el clima organizacional es malo y por último un grupo de 22% de los encuestados apreció que se desarrolla de forma regular el clima organizacional.

Prueba de normalidad

Como $N \geq 50$ entonces utilizaremos Kolmogorov-Smirnov

Hipótesis de prueba estadística.

Hipótesis nula Valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna Valor ≤ 0.05 Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 10.

Test de normalidad para las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Gestión administrativa	,126	50	,045	,932	50	,007
Clima organizacional	,126	50	,045	,931	50	,006
Planificación	,311	50	,000	,809	50	,000
Organización	,146	50	,009	,915	50	,002
Dirección	,208	50	,000	,898	50	,000
Control	,168	50	,001	,929	50	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación. En la tabla 10, se puede apreciar la teoría de supuestos de normalidad, en la que se utilizaría Shapiro – Wilk si nuestra población fuera menor que 30, pero nuestra muestra es 50, así que utilizaremos Kolmogorov-Smirnov, donde se obtiene los siguientes valores Sig. Para: gestión administrativa (,045), clima organizacional (,045), planificación (,000), organización (,009), dirección (,000) y control (,001), siendo estos menores a 0,05. Se tomó la decisión de emplear el estadígrafo Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis, ya que la base de datos no sigue una distribución normal.

Comprobación de la hipótesis general

No existe relación entre la gestión administrativa y clima
Ho: organizacional en una empresa de transporte público 2021

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Tabla 11.

Tablero cruzado entre las variables Gestión administrativa y Clima organizacional

% del total		Clima organizacional			Total	Correlaciones	
		Malo	Regular	Bueno		Rho Spearman	
Gestión administrativa	Malo	34%	0%	0%	34%	,948	Sig. (bilateral)
	Regular	0%	22%	8%	30%		
	Bueno	0%	0%	36%	36%		
Total		34%	22%	44%	100%		0.001

Interpretación. De acuerdo a los resultados obtenidos en el cruce de las variables gestión administrativa y clima organizacional visualizados en la tabla 11, nos precisa que si se opta por desarrollar actividades de gestión administrativa de una mala forma el clima organizacional también será mala al 34%, si se opta por desarrollar actividades de gestión administrativa de forma regular, el clima organizacional también será regular al 22%, y si se decide desarrollar actividades de gestión administrativa de buena manera, el clima organizacional también será adecuada al 44%.

La hipótesis general alcanzo una correlación bilateral entre las variables de 0,948 por medio del estadígrafo de Rho Spearman, deduciendo que existe una correlación positiva perfecta, son variables que se relacionan y son directamente proporcionales, con la aplicación adecuada de la gestión administrativa el impacto en el clima organizacional sería positivo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que es alcanzó un sig. bilateral de 0.001 y es menor que 0.05.

Comprobación de las hipótesis específicas

Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Ha: Existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Tabla 12.

Tablero cruzado entre la dimensión Planificación y Clima organizacional

		Clima organizacional			Total	Correlaciones
		Malo	Regular	Bueno		
Planificación	Malo	12%	8%	0	20%	Rho Spearman ,830 Sig. (bilateral)
	Regular	22%	8%	0	30%	
	Bueno	0	6%	44%	50%	
Total		34%	22%	44%	100%	0.001

Interpretación. Conforme a los resultados alcanzados en el cruce de datos la dimensión planificación y la variable clima organizacional visualizados en la tabla 12, nos precisa que si se opta por desarrollar actividades relacionadas con la planificación de una mala forma el clima organizacional también será mala al 34%, si se opta por desarrollar actividades de planificación de forma regular, el clima organizacional también será regular al 22%, y si se decide desarrollar actividades de planificación de buena manera, el clima organizacional también será adecuada al 44%.

La primera hipótesis específica obtuvo una correlación bilateral entre la dimensión planificación y la variable de clima organizacional de 0,830 mediante el estadígrafo de Rho Spearman, afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte, son variables que se relacionan y son directamente proporcionales, concluyendo que la aplicación adecuada de la planificación el impacto en el clima organizacional sería positivo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que es alcanzó un sig. bilateral de 0.001 y es menor que 0.05.

Comprobación de la hipótesis específica 2

No existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Ha: Existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Tabla 13.

Tablero cruzado entre la dimensión Organización y Clima organizacional

% del total		Clima organizacional			Total	Correlaciones	
		Malo	Regular	Bueno			
Organización	Malo	18%	2%	0	20%	Rho Spearman ,637	Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	14%	12%	16%	42%		
	Bueno	2%	8%	28%	38%		
Total		34%	22%	44%	100%		

Interpretación. Conforme a los resultados alcanzados en el cruce de datos de la dimensión organización y la variable clima organizacional visualizados en la tabla 13, nos precisa que si se opta por desarrollar actividades relacionadas con la organización de una mala forma el clima organizacional también será mala al 34%, si se opta por desarrollar actividades de organización de forma regular, el clima organizacional también será regular al 22%, y si se decide desarrollar actividades de organización de buena manera, el clima organizacional también será adecuada al 44%.

La segunda hipótesis específica obtuvo una correlación bilateral entre la dimensión y la variable de 0,637 mediante el estadígrafo de Rho Spearman, con lo mencionado podemos deducir que existe una correlación positiva considerable, son variables que se relacionan significativamente y son directamente proporcionales, concluyendo que la aplicación adecuada del proceso organización el impacto en el clima organizacional sería positivo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que es alcanzó un sig. bilateral de 0.001 y es menor que 0.05.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Ha: Existe relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Tabla 14.

Tablero cruzado entre la dimensión Dirección y Clima organizacional

		Clima organizacional			Total	Correlaciones
		Malo	Regular	Bueno		
Dirección	Malo	26%	0%	0%	26%	Rho Spearman ,892 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	8%	14%	2%	34%	
	Bueno	0%	8%	42%	50%	
Total		34%	22%	44%	100%	

Interpretación. Conforme a los resultados alcanzados en el cruce de datos de la dimensión dirección y la variable clima organizacional visualizados en la tabla 14, nos precisa que si se opta por desarrollar actividades relacionadas con la dirección de una mala forma el clima organizacional también será mala al 34%, si se opta por desarrollar actividades de dirección de forma regular, el clima organizacional también será regular al 22%, y si se decide desarrollar actividades de dirección de buena manera, el clima organizacional también será adecuada al 44%.

La tercera hipótesis específica obtuvo una correlación bilateral entre la dimensión y la variable de 0,892 mediante el estadígrafo de Rho Spearman, deduciendo que existe una correlación positiva muy fuerte, son variables que se relacionan significativamente y son directamente proporcionales, concluyendo que la aplicación adecuada del proceso de dirección el impacto en el clima organizacional sería positivo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que es alcanzó un sig. bilateral de 0.001 y es menor que 0.05.

Comprobación de la hipótesis específica 4

No existe relación entre el control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Ho: Existe relación entre el control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021

Tabla 15.

Tablero cruzado entre la dimensión Control y Clima organizacional

% del total		Clima organizacional				Correlaciones	
		Malo	Regular	Bueno	Total		
Control	Malo	16%	6%	2%	24%	Rho Spearman ,348	Sig. (bilateral) ,013
	Regular	8%	6%	18%	32%		
	Bueno	10%	10%	24%	44%		
Total		34%	22%	44%	100%		

Interpretación. Conforme a los resultados alcanzados en el cruce de datos de la dimensión control y la variable clima organizacional visualizados en la tabla 15, nos precisa que si se opta por desarrollar actividades relacionadas con el control de una mala forma el clima organizacional también será mala al 34%, si se opta por desarrollar actividades de control de forma regular, el clima organizacional también será regular al 22%, y si se decide desarrollar actividades de control de buena manera, el clima organizacional también será adecuada al 44%.

La última hipótesis específica alcanzó una correlación bilateral entre la dimensión y la variable de 0,348 mediante el estadígrafo de Rho Spearman, afirmando que existe una correlación positiva media, son variables que se relacionan significativamente y son directamente proporcionales, concluyendo que la aplicación adecuada del proceso de control el impacto en el clima organizacional sería positivo. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que es alcanzó un sig. bilateral de 0.001 y es menor que 0.05.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, en la presente investigación posee como fin determinar la relación de la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Se efectuó la comparación de las hipótesis planteadas con las evidencias externas para constatar los resultados y someterlos a discusión.

La hipótesis general propuesta posee como propósito determinar si existe relación entre la gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. El producto que se alcanzó mediante el estadígrafo Rho de Spearman manifestó que entre las variables gestión administrativa y clima organizacional existe un valor correlacional de 0,948 con un sig. Bilateral de 0.001 evidenciando que existe una correlación positiva perfecta aceptando así la hipótesis alterna. El resultado que se obtuvo guarda relación con lo mencionado por Mendoza et al. (2018) sobre la gestión administrativa, quien fue el teórico base y lo define como un desarrollo que nos ayuda a realizar tareas básicas de forma sistemática mediante un proceso conformado por la planificación, organización, dirección y control dentro de la empresa. Así mismo, Louffat y Jaúregui (2019), definieron que el clima organizacional es esencial en toda organización, ya que sus características como el liderazgo, comunicación, estructura y norma, recompensa y remuneración, y por último el apoyo y soporte, repercutan en el comportamiento del colaborador dentro de la empresa para lograr los resultados propuestos. Los resultados obtenidos defienden la existencia de la relación entre las variables estudiadas puesto que en la gestión administrativa se menciona que los directivos deben realizar planes de evaluación para identificar el ambiente interno, monitoreando el logro de las metas y promoviendo el entorno climático de trabajo en base a planes estratégicos y sistémicos. Los resultados obtenidos guardan relación con la tesis nacional de Baca (2018), quien tuvo como hipótesis general la existencia de la relación entre las variables gestión administrativa y el clima organizacional, teniendo como resultado la afirmando de su pronóstico con el estadígrafo Rho de Spearman con un valor correlacional de 0,980 y un sig. bilateral de 0,001. Evidenciando que existe una correlación positiva perfecta entre sus variables y coincide con la presente investigación. Esta correlación incluyó como apoyo teórico a Hernández y Rodríguez (2011) para la gestión administrativa, y para el clima

organizacional se apoyó de Litwin y Stringer (1968), quienes indicaron la importancia de ambas variables dentro de la organización ya que ambas afectan a su resultado. De igual modo, a nivel internacional se tiene la investigación de Hidalgo (2021), quien tuvo como hipótesis general manifestar que existe relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en docentes de la unidad educativa José Jesús Ocampo Salazar, este trabajo de investigación alcanzó una correlación de 0,744 por medio del estadígrafo Rho de Spearman y un sig. bilateral de 0,000 aceptando que si existe una correlación positiva considerable. Se tuvo como sustento al teórico Valencia (1996) que nos planteó que una gestión administrativa debe tener una planificación, organización, ejecución y control para ordenar sus acciones de forma sistemática. También se sustentó con Litwin y Stringer (1968) quienes nos dice que el clima organizacional son las percepciones transformadas en comportamientos definidos, las cuales tienen consecuencias sobre la organización ya que son determinantes al nivel de productividad laboral, motivación, logro de objetivos, etc.

En cuanto a la discusión de la primera hipótesis específica fue evidenciar si existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021, donde se obtuvo un valor correlacional de 0,830 por medio del estadígrafo Rho de Spearman, con un sig. bilateral de 0,001 aprobando que existe una correlación positiva muy fuerte, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Los resultados son sustentados por Louffat (2015) que indica que la planificación es el proceso donde se define la visión y misión de la organización las cuales guiara y orientara a la empresa a tomar un buen camino y por Noboa et al. (2019) quienes indican que el clima organizacional es el ambiente laboral que percibe el colaborador, donde se involucra las estructuras y procesos organizacional, siendo esta la respuesta a la relación que existe entre la gerencia y las demás áreas de la cual está compuesta la empresa. A nivel nacional el tesista Mendizabal (2020) tuvo como hipótesis demostrar que el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y el clima organizacional en el nivel secundario de la Institución Educativa Alfonso Ugarte 1256, Santa Anita-2015, es altamente significativo, obteniendo mediante el estadígrafo de R de Pearson un valor correlacional 0.783 con un sig. bilateral de 0,001, afirmando lo pronosticado y aceptando la hipótesis alterna. Tuvo respaldo del teórico Fernández (1995) quien

indicó que planear, ejecutar, organizar y controlar son los procesos que necesita la gestión administrativa para definir los objetivos y alcanzarlos a través de todos los recursos que se encuentre; asimismo, Robbins (2000) indicó que el clima organizacional es el ambiente donde una persona se relaciona con todos los integrantes de la organización y depende de ello como se desempeñe en su trabajo. Como tesis internacional, se tuvo a Bustamante (2021) quien investigó si la gestión administrativa posee una relación significativa con el clima organizacional en la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga, teniendo como valor correlacional 0,858 mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un sig. bilateral de 0,000 afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Ello fue respaldado por el teórico Campos (2011) que menciona que la gestión administrativa debe contar con muchos puntos, uno de ellos es la planificación, que es la previa actividad a realizar dentro de la empresa. También cuenta con respaldo de Albañil (2015) quien indico que el clima organizacional es la característica principal en la organización que permite unir a los colaboradores para alcanzar sus metas e incluso superarlas.

La segunda hipótesis específica fue evidenciar que existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021, se tuvo un coeficiente correlacional de 0, 637 mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un sig. bilateral de 0,001, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula la cual afirma que existe una correlación positiva considerable. Los resultados son respaldados por Marquez et al. (2017) quien indicó que organizar es definir y diseñar la estructura de la empresa, repartiendo las actividades y responsabilidades entre todos los colaboradores, también Gaviria y López (2019) indicaron que el clima organizacional crea consecuencia material dentro de la empresa, ya que se vincula los valores, lealtad y ética del empleado con la productividad. El estudio guarda relación con la tesis nacional de Carlos (2019) quien tuvo como hipótesis demostrar que existe una relación entre el clima organizacional y la gestión educativa en una unidad educativa de Tarma, obteniendo un coeficiente de correlación 0,742 y un sig. bilateral de 0,000, afirmando así que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables. Tuvo como sustento a IPEBA (2011) que indicó que la gestión educativa es la facultad de una institución para guiar sus procesos, recursos y definir su decisión para

mejorar. Chiavenato (2011) mencionó que el clima organizacional es un ambiente que se crea de acuerdo al tipo de relación que existe entre los empleados. Por otro lado, la tesis internacional Navarrete (2020) tuvo como finalidad de demostrar si la gestión administrativa se relaciona significativamente con la innovación pedagógica de los profesores de una unidad educativa de Guayaquil Ecuador, 2020. Se obtuvo un coeficiente correlacional de 0,958 a través del estadígrafo Rho de Spearman con un sig. bilateral 0,000 corroborando que existe una relación positiva perfecta. Tuvo como respaldo al teórico Rico (2016) que indicó que la gestión administrativa es una aptitud que ayuda a realizar la toma de decisiones, involucrando procesos efectivos, claros y precisos para asumir los compromisos. También tuvo como sustento a Rodríguez et al. (2017) quienes indicaron que la innovación pedagógica siempre debe estar vinculada al docente para producir cambios sustanciales y organizados.

En relación a la tercera hipótesis específica, sobre la existencia de la relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021, se obtuvo como valor correlacional 0,892 por medio del estadígrafo Rho de Spearman con un sig. bilateral de 0,001 afirmando la existencia de una relación positiva muy fuerte, por lo que se acepta la hipótesis alterna. El resultado se sustenta con la teoría de Mendoza et al. (2018) quienes nos indican que la dirección se encarga de dirigir e influenciar a los trabajadores para conseguir los objetivos propuestos, involucrando liderazgo, motivación y comunicación. Zwikael y Meredith (2019) indicaron que el clima organizacional es la relación y la apreciación que tiene el colaborador dentro de la empresa, la cual depende de factores como el liderazgo, cultura y estructura organizacional. A nivel nacional, se tuvo la tesis de Chavez y Hernani (2018), quienes tuvieron como hipótesis determinar si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la gestión administrativa en los colaboradores que trabajan en la Oficina de Tesorería de la Sede Central del Ministerio de Educación, a lo largo del periodo de mayo a julio del 2018. El resultado obtenido por medio del estadígrafo Rho de Spearman fue 0,892 con un sig. bilateral de 0,000 afirmando que existe una relación positiva muy fuerte. Según su teórico Chiavenato (2000) indicó que el clima organizacional es el ambiente que divide al colaborador, y el teórico Robbins (2007) indicó que la gestión administrativa es un proceso en donde todos los encargados realizan actividades interrelacionadas para

alcanzar los objetivos institucionales. También, a nivel internacional Arguello (2019) determinó si el clima organizacional se relaciona significativamente con la gestión administrativa de los docentes en una institución educativa de Guayaquil 2018, obteniendo por medio del estadígrafo Rho de Spearman un valor correlacional de 0,738 con un sig. bilateral de 0,000 admitiendo la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Tuvo como sustento teórico a Arias (2014) quien mencionó que el clima organizacional es la percepción de los colaboradores que permite una convivencia óptima y beneficia el logro de objetivos, para Regalado (2016) la gestión administrativa es una técnica de delegación, toma de decisiones y manejos de conflictos.

En relación a la última hipótesis específica consistió en determinar si existe relación entre el control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021, donde se obtuvo como resultado un coeficiente correlacional de 0,348 mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un sig. bilateral de 0,001 afirmando que existe una relación positiva baja. El resultado que se obtuvo guarda relación con lo mencionado por Louffat (2015) quien indicó que el control es el proceso donde se realiza las evaluaciones de los resultados producidos con la finalidad de corregir aspectos que no favorecen a la empresa. Jaúregui y Louffat (2019) clima organizacional es esencial en toda organización, ya que sus características como el liderazgo, comunicación, estructura y norma, recompensa y remuneración, y por último el apoyo y soporte, repercutan en el comportamiento del colaborador dentro de la empresa para lograr los resultados propuestos. A nivel nacional Mamani (2019) tuvo como hipótesis identificar si la gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en el personal administrativo, por medio del estadígrafo Rho de Spearman se obtuvo un valor correlacional de 0,774 y un sig. bilateral de 0,000, afirmando que existe una correlación positiva alta. Sus teóricos de sustentación fueron Chiavenato (2007) quien dijo que la gestión administrativa conlleva a dirigir y solucionar problemas; y el teórico Alves (2000) mencionó que el clima institucional es el producto de la apreciación que tiene los colaboradores ante una realidad objetiva. Y como tesis internacional Gancino (2021) teniendo de hipótesis la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la motivación laboral de los colaboradores de Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Guayaquil, 2020. Mediante

el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente correlacional de 0,822 y in sig. bilateral de 0,000 rechazando la hipótesis nula y afirmando la existencia de una correlación positiva alta. Tuvo como sustento teórico a Robbins y Coulter (2014) quienes indicaron que la gestiona administrativa es la labor de coordinar, planificar, dirigir y controlar los trabajos que se desarrollan en la organización, y Arbaiza (2017) nos indicó que la motivación es un impulso que lleva a las personas a querer alcanzar sus objetivos.

En conclusión, después de revisar las tesis nacionales e internacionales, la investigación pudo afirmar que existe una correlación entre las variables gestión administrativa y clima organizacional. Aunque cada investigación fue realizada en distintos tipos de empresas y en distintos tiempos el grado de correlación que se obtuvo en cada una de ellos no fue muy diferente, afirmando la importancia de estas variables dentro de la organización para un desarrollo eficaz y eficiente. Esta investigación tiene como fortaleza contar con antecedentes que también buscan la relación entre gestión administrativa y clima organizacional, además todos los antecedentes utilizaron el mismo tipo de metodología descriptiva, un diseño no experimental y de nivel correlacional. Una debilidad que encontramos es que los estudios realizados fueron en empresas e incluso instituciones educativas diferente a una empresa de transporte público, por lo tanto, la población y la muestra también sería una debilidad ya que son grupos distintos. Por último, gracias a este estudio se comprobó que, si la empresa tiene una buena gestión administrativa y un buen clima organizacional, el servicio que ofrecerá será de buena calidad logrando la seguridad de sus clientes al momento de utilizar sus servicios.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Mayorga et. al (2021) indican que es donde se destaca los descubrimientos más importantes, se da contestación a los objetivos que se plantea en el trabajo de investigación y se menciona datos de los porcentajes obtenidos con el instrumento de medición.

Primera. Con respecto a los resultados conseguidos de la estadística descriptiva univariada de las variables gestión administrativa y clima organizacional desarrolladas en una empresa de transporte público, se precisó que el 36% de los trabajadores están de acuerdo con que la gestión administrativa es buena, el 30% de los colaboradores indican que esta acción es regular y el 34% manifiesta que la gestión es mala. En el caso de la variable clima organizacional, el 44% de los colaboradores están de acuerdo con el ambiente que existe en la empresa, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 34% indicó que está en desacuerdo con la atmósfera que presenta la empresa. En los resultados inferenciales se alcanzó un coeficiente de 0,948, por medio del estadígrafo Rho de Spearman y con un sig. Bilateral de 0.001 aprobando que existe una correlación positiva perfecta. Justificando de esta manera que los elementos de la gestión administrativa mencionados por los teóricos de Hidalgo se relacionan entre si con los del clima organizacional, teniendo una estrecha relación que influirá en el comportamiento de los colaboradores para garantizar la rentabilidad y el alcance de metas de la organización.

Segundo. La primera hipótesis específica, mantuvo como propósito evidenciar que existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva mencionan que el 50% de los trabajadores están de acuerdo con la

planificación que se lleva en la empresa, mientras que el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un grupo del 20% indicó que se lleva una mala planificación. En el caso de la variable clima organizacional, el 44% de los colaboradores están de acuerdo con el ambiente que existe en la empresa, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 34% indicó que está en desacuerdo con la atmósfera que presenta la entidad. En los productos inferenciales se alcanzó un coeficiente de 0,830, a través del estadígrafo Rho de Spearman y con un sig. Bilateral de 0.001 corroborando que existe una correlación positiva muy fuerte. Los teóricos de Mendoza reafirman esta relación entre la planificación y el clima organizacional, resaltando que una empresa debe tener misión, visión y planes estratégicos donde los colaboradores participen para llevarse a cabo de manera eficiente y no es recomendable realizar una acción dentro de la empresa solo por un impulso o una idea que se da en el momento.

Tercero. La segunda hipótesis específica, mantuvo como propósito evidenciar que existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva mencionan que el 38% de los colaboradores están de acuerdo con la organización que se lleva en la empresa, mientras que el 42% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un grupo del 20% indicó que se lleva una mala organización. En el caso de la variable clima organizacional, el 44% de los colaboradores están de acuerdo con el ambiente que existe en la empresa, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 34% indicó que está en desacuerdo con la atmósfera que presenta la entidad. En los productos inferenciales se alcanzó un coeficiente de 0,637, a través del estadígrafo Rho de Spearman y con un sig. Bilateral de 0.001 corroborando que existe una correlación positiva considerable. Por lo tanto, es importante que los colaboradores tengan conocimiento del modelo organizacional que tiene la

empresa, conocer de su estructura, sus reglamentos internos y funciones, y si hay algún cambio de rol o una actividad adicional que se debe realizar debe ser comunicada a tiempo, por ello también se debe contar con canales de comunicación para un mejor desarrollo tal y como lo menciona los teóricos de Carlos.

Cuarto. La tercera hipótesis específica, mantuvo como propósito verificar que existe relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva mencionan que el 50% de los trabajadores están de acuerdo con la dirección que se lleva en la empresa, mientras que el 24% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un grupo del 26% indicó que se lleva una mala dirección. En el caso de la variable clima organizacional, el 44% de los colaboradores están de acuerdo con el ambiente que existe en la empresa, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 34% indicó que está en desacuerdo con la atmósfera que presenta la entidad. En los productos inferenciales se alcanzó un coeficiente de 0,892, por medio del estadígrafo Rho de Spearman y con un sig. Bilateral de 0.001 corroborando que existe una correlación positiva muy fuerte. El resultado ratifica lo propuesto por los teóricos de Arguello indicando que para una buena dirección se debe contar con un buen liderazgo, que motive al personal a efectuar su trabajo de la mejor manera y a su vez tomar decisiones involucrando al equipo, ya que es esencial los lazos de confianza y seguridad entre todos.

Quinto. La cuarta hipótesis específica, mantuvo como propósito evidenciar que existe relación entre la control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021. Los resultados alcanzados en la estadística descriptiva mencionan que el 44% de los trabajadores están de acuerdo con el control que se lleva en la empresa, mientras que el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un grupo del 24% indicó que se lleva un mal control. En el caso de la variable clima organizacional, el 44% de los colaboradores están de acuerdo con

el ambiente que existe en la empresa, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 34% indicó que está en desacuerdo con la atmósfera que presenta la entidad. En los productos inferenciales se alcanzó un coeficiente de 0,348, por medio del estadígrafo Rho de Spearman y con un sig. Bilateral de 0.001 afirmando que existe una correlación positiva alta. Es decir que si existe un buen control también habrá un buen clima, como nos menciona los teóricos de Gancino se debe realizar seguimiento a la labor que realizan los empleados, para identificar los errores y evitar que se vuelvan a cometer con el fin de alcanzar con los objetivos que se plantearon y crear medidas correctivas ante algún problema encontrado.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. De acuerdo al producto obtenido para el objetivo principal se recomienda a la empresa a seguir mejorando los procesos de planificación, organización, dirección y control en base de indicadores de resultados como la medición de satisfacción de los empleados, satisfacción del cliente y la calidad de los servicios que se ofrece para la buena gestión administrativa e incentivar la participación de los colaboradores para mantener un buen clima organizacional y un solo propósito, de alcanzar los objetivos propuestos donde todos serán beneficiados.

Segundo. Se recomienda a la empresa verificar el cronograma propuesto para las actividades a realizarse en el año, replantear la misión y visión de la organización con participación de los colaboradores, y así tomar una decisión en conjunto.

Tercero. En relación a la organización de la empresa se propone realizar reuniones donde se le indique al colaborador las funciones que debe realizar y las normas que debe cumplir, y a la vez informar a quien dirigirse cuando ocurra algún incidente mediante canales de comunicación óptimos, mediante llamadas y/o mensajes por celular y estas a su vez deben ser atendidas lo más antes posible por parte del personal administrativo y se busque una solución de forma inmediata.

Cuarto. Siendo una empresa que brinda un servicio público, es importante el trabajo en equipo para mantener la lealtad del cliente, y para ello debe existir un buen liderazgo en la dirección. Se debe brindar motivación al colaborador, como actividades significativas y recreacionales, como por ejemplo realizar alguna actividad por días especiales como el día del padre, por ser varones más del 90% de los colaboradores, canastas de víveres por navidad y por aniversario de la empresa realizar un paseo de integración, donde todos compartan un buen momento. También se puede brindar algún tipo de incentivo

económico y ofrecer apoyo de parte de la gerencia para mantener el clima laboral óptimo.

Quinto. Existen sanciones inscritas en la ordenanza municipal de Pachacamac N.º 178 – 2017 donde mencionan multas, internamiento de vehículo en el depósito municipal, suspensión y cancelación de la credencial del conductor y del certificado de operación. Para llevar un buen control en la organización se sugiere elaborar un plan de sanciones y amonestaciones internas como penalidades por incumplimiento de funciones. También se debe realizar seguimiento al colaborador en relación a sus labores mediante encuestas de satisfacción a los clientes de forma aleatoria para identificar la calidad de servicio que se está ofreciendo y mejorar algún aspecto negativo que se encuentre.

REFERENCIAS

- Aldana, S. y Marrufo, M. (2020). *El clima organizacional, herramienta para potenciar las organizaciones: Un artículo de revisión*, [Tesis de bachiller]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56811>
- Amable, M. (2015). Propuesta de un proceso de investigación cuantitativa. Aplicación en la caracterización de las mypes productoras de software. *Revista digital de la Carrera de Ingeniería de Sistemas*, 8(1), 71- 92. <https://doi.org/10.26439/interfases2015.n008.574>
- Aslam, E., Haron, R., y Tahir, M. (2019). How director remuneration impacts firm performance: An empirical analysis of executive director remuneration in Pakistan. *Borsa Istanbul Review*, 19(2), 186-196. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2019.01.003>
- Arguello, J. (2019). *Gestión administrativa y clima organizacional de los docentes en una institución educativa de Guayaquil 2018* [Tesis de maestría]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41128>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Baca, L. (2018). *Gestión administrativa y clima organizacional en la municipalidad distrital de Reque, 2017*. [Tesis de maestría]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24224>
- Bustamante (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José "La Salle"*

- Latacunga [Título profesional]. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4540>
- Carlos, G. (2019). *Clima organizacional y gestión educativa en la Institución Educativa Ángela Moreno de Gálvez de Tarma* [Tesis de maestría]. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5117>
- Chávez, M. y Hernani, C. (2018). “*El Clima Organizacional Y La Gestión Administrativa en La Oficina De Tesorería De La Sede Central Del Ministerio De Educación, Periodo De Mayo a Julio Del 2018*”. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2403>
- Díaz, V. y Calzadilla, A. (2016) Scientific Articles, Types of Scientific Research and Productivity in Health Sciences. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Fatimah, P. y Rosmini, O. (2018). Effects of innovative organizational climate on organizational commitment in Malaysian higher education institutions. *Atlantis Press*, 6(2), 1-21. <https://doi.org/10.22452/mojem.vol6no2.1>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gancino, V. (2021). *Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores de Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58720>
- Gaviria, J. y López, E. (2019). Transformational Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams. *European Research Studies Journal*, 22(3), 68-82. DOI: [10.35808/ersj/1457](https://doi.org/10.35808/ersj/1457)

- Geraldo L., Mera, A. y Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. *Revista Alerta*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hidalgo, S. (2020). *Gestión administrativa y clima organizacional en la Unidad Educativa "José Jesús Ocampo Salazar" Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56639>
- Jaúregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos*. Pearson.
- Jokanović B, Zivlak N, Okanović A, Čulibrk J, Duđak L. The Model of Knowledge Management Based on Organizational Climate. *Sustentabilidad*, 12 (8), 1-22. <https://doi.org/10.3390/su12083273>
- Lawler, I., & Zimmermann, G. (2021). Misalignment Between Research Hypotheses and Statistical Hypotheses: A Threat to Evidence-Based Medicine? *Topoi: An International Review of Philosophy*, 40(2), 307. <https://doi.org/10.1007/s11245-019-09667-0>
- Louffat, E. (2015). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*. CENGAGE Learning.
- Mamani, M. (2019). *Gestión administrativa y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018*. Recuperado de: <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/90>

- Manterola, C. & Otzen, T. (2014). Observational Studies. The Most Commonly Used Designs in Clinical Research. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Mayorga, R., Cruz, I., De la Cruz, B., Hernández, Y., Hernández, J. Ortega, D. y Reyes, S. (2021). *Comparative chart Discussion/Conclusion*, 9(18), 253-255. <http://dx.doi.org/10.29057/icsa.v9i18.7117>
- Marín, D. y Losada, L. (2015). Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 88-99. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.004>
- Márquez, J., Cardoso, D., Carreaño, L. y Bobadilla, S. (2017) Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11), NA. <http://dx.doi.org/10.23913/ricea.v6i11.87>
- Mendizabal, G. (2020). *La gestión administrativa y su relación con el clima organizacional en el nivel secundario de la Institución Educativa Alfonso Ugarte 1256 Santa Anita – 2015* [Tesis de maestría]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4520>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Murillo, G., García, M. y González, C. (2019) Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento. *Revista*

- Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(58), 19-40.
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>
- Navarrete, Y. (2020). Gestión administrativa y su relación con la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González Guayaquil - Ecuador, 2020 [Tesis de maestría]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51820>
- Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relationship of the organizational climate with the job satisfaction in a company of the construction sector. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1). <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Pare, G. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017*. [Tesis de maestría]. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/368/Pare%20Zapata%20Grimalda%20Sunilda_tesis_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, L. (2019). *La gestión administrativa y el clima organizacional en la institución educativa el Fundamento, La Perla 2019*. [Tesis]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47966>
- Pozzebon, M. y Souza, D. (2019). Research methods in management: advances and applications. *RAUSP Management Journal*, 54(4), 366-370. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-10-2019-148>
- Praditya, B., Abdul, R. y Suharto, S. (2018). The Influence of Leadership Style and Organizational Climate on Employee Performance Through Organizational Commitment on Perum Pegadaian Branch East Bekasi. *Center for promoting education and research*, 4(6), 34-51. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205830>

- Ragab, M., y Arisha, A. (2018). Research methodology in business: A starter's guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14.
DOI: <https://doi.org/10.5430/mos.v5n1p1>
- Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Revista Avances en Psicología*, 23(1), 9-17.
<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246.
<https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, Y. (2019). Mejores prácticas para gestionar el conocimiento según la ISO 30401. *Signos*, 11(2), 9-20. <http://dx.doi.org/10.15332/24631140.5090>
- Sagredo, E. y Castelló A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Seyyedmoharrami, I., Dehaghi, B., Abbaspour, S., Zandi, A., Tatari, M., Teimori, G., & Torbati, A. (2019). The relationship between organizational climate, organizational commitment and job burnout: Case study among employees of the university of medical sciences. *Open Public Health Journal*, 12(1), 94-100. DOI:10.2174/1874944501912010094
- Varpio, L., Paradis, E., Uijtdehaage, S. y Young, M. (2020). The Distinctions Between Theory, Theoretical Framework, and Conceptual Framework. *Academic Medicine*, 95(7), 989-994. DOI: [10.1097/ACM.0000000000003075](https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003075)
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *El Profesional De La Información*, 29(2). <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

Yafi, F., Huynh, L., Ahlering, T., y Rosen, R. (2020). What Is a “Validated Questionnaire”? A Critical Review of Erectile Function Assessment. *The journal of sexual medicine*, 17(5), 849-860. <https://doi.org/10.1016/j.jsxm.2020.02.005>

Zwikael, O., & Meredith, J. (2019). The role of organizational climate in setting project goals. *International Journal of Operations and Production Management*, 39(12), 1281-1294. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-02-2019-0150>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión Administrativa	Mendoza et al. (2018) sustentó que la gestión administrativa es un desarrollo que nos ayuda a realizar tareas básicas de forma sistemática y se hace la utilización de todos los medios posibles que se hallan dentro de la organización.	La presente variable será medida mediante cuatro dimensiones. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con preguntas de tipo Likert, que será procesado en un software estadístico SPSS.	Planificación	Misión	Escala de Likert	
				Visión		
				Cronogramas		1=Nunca
				Estrategias		
			Modelo organizacional			
			Organización	Condiciones organizacionales	2=Casi nunca	
				Funciones		
				Liderazgo		
			Dirección	Toma de decisiones	3=A veces	
				Equipo		
Motivación						
Control	Periodificación	4=Casi siempre				
	Resultados					
	Medidas correctivas					
	Seguimiento	5=Siempre				
				Registro		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
Clima Organizacional	Jaúregui y Louffat (2019). Es una propiedad del ambiente y es esencial en toda organización, ya que sus características repercutan en el comportamiento del colaborador que se verá reflejado en motivación, desempeño y productividad	La presente variable será medida mediante cinco dimensiones, de las cuales se obtendrán indicadores. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con preguntas de tipo Likert.		Autoritarismo	Escala de Likert	
			Liderazgo	Comunicación		1=Nunca
					Toma de decisiones	
					Comunicación oportuna	
			Comunicación		Canales de comunicación	
					Comunicación horizontal	2=Casi nunca
			Recompensa y remuneración		Incentivos laborales	
					Beneficio laboral	
					Conocimientos de funciones	3=A veces
					Estructura y normas	
		Apoyo del superior				
Apoyo y soporte		Trabajo en equipo				
		Integración				
				4=Casi siempre		
				5=Siempre		

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LAS VARIABLES

Gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?	Determinar la relación de la gestión administrativa y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	Existe relación entre la gestión administrativa y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	PLANIFICACIÓN	Misión	1 - 6	Escala de Likert
				Visión		
				Cronogramas		
			ORGANIZACIÓN	Estrategias	7 - 11	1=Nunca
				Modelo organizacional		
				Condiciones organizacionales		
			DIRECCIÓN	Funciones	12 - 18	2=Casi nunca
				Liderazgo		
				Toma de decisiones		
¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?	Determinar la relación de la planificación y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	Existe relación entre la planificación y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	CONTROL	Equipo	19 - 25	3=A veces
				Motivación		
				Periodificación		
				Resultados		4=Casi siempre
				Medidas correctivas		
				Seguimiento		
				Registro		5=Siempre
VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL						

			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la organización y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?	Determinar la relación de la organización y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	Existe relación entre la organización y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	LIDERAZGO	Autoritarismo Comunicación Toma de decisiones	1 - 5	Escala de Likert 1=Nunca
			COMUNICACIÓN	Comunicación oportuna Canales de comunicación Comunicación horizontal		
¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?	Determinar la relación de la dirección y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	Existe relación entre la dirección y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	RECOMPENSA Y REMUNERACIÓN	Incentivos laborales Beneficio laboral	9 - 15	3=A veces 4=Casi siempre
			ESTRUCTURA Y NORMAS	Conocimientos de funciones Conocimientos de las áreas		
¿Cuál es la relación que existe entre el control y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021?	Determinar la relación del control y el clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	Existe relación entre el control y clima organizacional en una empresa de transporte público 2021	APOYO Y SOPORTE	Apoyo del superior Trabajo en equipo Integración	20 - 23	

Anexo 3: Cuestionarios de la variable gestión administrativa y clima organizacional

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cumple con la misión establecida como entidad.					
2	La misión de la empresa cuenta con el aporte de los colaboradores y la gerencia.					
3	La planeación estratégica de la empresa es deficiente para el cumplimiento de la visión de la empresa.					
4	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado por la empresa.					
5	Existe un valor agregado en la prestación de servicio para satisfacer al cliente.					
6	Los precios ofrecidos por el servicio tienen un nivel competitivo acorde al mercado y al grupo objetivo.					
7	El modelo organizacional de la empresa se adecua a las actividades laborales que se realizan dentro de ella.					
8	El estudio de mercado realizado es eficiente y fortalece a la organización.					
9	Usted tiene definida sus funciones y procedimientos a realizar dentro de la empresa					
10	Usted se siente comprometido con las funciones y responsabilidades a desarrollar.					

11	. Sea realiza las coordinaciones necesarias para el desarrollo de la capacitaciones e inducción de los colaboradores recientemente incorporados.					
12	El gerente de la empresa escucha y solicita sugerencias para la toma de decisiones.					
13	El gerente inspira confianza a sus trabajadores para desarrollar las labores asignadas.					
14	La gerencia fomenta y recompensa la participación de los trabajadores que contribuyan al logro de objetivos.					
15	La empresa tiene la capacidad de identificar, diagnosticar y solucionar problemas en su organización.					
16	Las decisiones que toma la gerencia son las más acertadas para el futuro de la organización, pues son producto del consenso.					
17	El equipo de trabajo mantiene una buena comunicación para el logro de los objetivos y metas de la organización.					
18	La empresa ofrece motivación al personal para brindar una buena calidad de servicio.					
19	El incremento o disminución de usuario al servicio es un indicador de control imperdible en la empresa.					
20	El plan de mejora continua se ejecuta en la empresa con la contribución valiosa de los colaboradores pues dinamizan un desempeño laboral óptimo.					
21	La empresa controla eficientemente los resultados al respecto del cumplimiento de objetivos de prestación de servicio.					
22	El desempeño laboral de los colaboradores es eficiente ya que encaminan al cumplimiento de metas propuestas.					
23	La empresa ejecuta medidas correctivas en plazos cortos en el análisis de incidencias ocurridas.					
24	La empresa realiza seguimientos a los clientes sobre el servicio brindado para identificar deficiencias y atenderlas.					
25	La empresa posee un programa que registre las incidencias ocurridas en el servicio para ejercer un mejor control a la solución de un problema.					

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre planeación estratégica de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	El líder implementa o modifica normas y funciones sin consultar.					
2	Existe la facilidad de comunicación con el jefe, sin la necesidad de programar una cita.					
3	Asigna tareas de una manera justa y equilibrada.					
4	Antes de tomar una decisión para la empresa, lo consulta con todos los colaboradores.					
5	Los empleados pueden participar y brindar sus ideas para realizar mejoras en la empresa.					
6	Los cambios o asignación de tareas son comunicados de manera oportuna.					
7	Los canales de comunicación que se tiene son adecuados para mantener a todos los colaboradores informados ante cualquier imprevisto.					
8	Los directivos fomentan y promueven una comunicación horizontal entre todos.					

9	La remuneración ofrecida a cada colaborador es de acuerdo al mercado					
10	Los colaboradores cuentan con asignación familiar.					
11	Cuenta con todos los beneficios salariales de acuerdo al tipo de empresa que corresponde.					
12	La empresa brinda flexibilidad de horario.					
13	Realiza eventos de recreación e integración fuera de la empresa.					
14	La empresa ofrece un presente al colaborador por su cumpleaños y días festivos.					
15	Se le reconoce el alcance de objetivos establecidos.					
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
17	Conozco las tareas y funciones que debo realizar dentro del establecimiento laboral					
18	La empresa ha explicado a detalle las responsabilidades y tareas de su puesto de trabajo					
19	Usted conoce a quien recurrir para cada tipo de problemática que usted necesite resolver oportunamente					
20	El colaborador cuenta con el apoyo de sus superiores ante cualquier problema laboral o personal.					
21	Todos los colaboradores participan para alcanzar un objetivo propuesto.					
22	Si algún colaborador está pasando por problemas laborales o personales todos se reúnen para buscar una solución o brindar su ayuda.					
23	Cuando se incorpora un nuevo colaborador los demás lo hacen sentir cómodo y lo integran al grupo.					

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos gestión administrativa y clima organizacional

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Gestión Administrativa	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Planificación													
	Indicador 1: Misión													
1	La empresa cumple con la misión establecida como entidad.				X				X				X	
2	La misión de la empresa cuenta con el aporte de los colaboradores y la gerencia.				X				X				X	
	Indicador 2: Visión													
3	La planeación estratégica de la empresa es deficiente para el cumplimiento de la visión de la empresa.				X				X		X			
	Indicador 3: Cronogramas													
4	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado por la empresa.				X				X				X	
	Indicador 4: Estrategias													
5	Existe un valor agregado en la prestación de servicio para satisfacer al cliente.				X				X				X	
6	Los precios ofrecidos por el servicio tienen un nivel competitivo acorde al mercado y al grupo objetivo.				X				X			X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 1: Modelo organizacional													
7	El modelo organizacional de la empresa se adecua a las actividades laborales que se realizan dentro de ella,				X				X				X	

25	La empresa posee un programa que registre las incidencias ocurridas en el servicio para ejercer un mejor control a la solución de un problema.				X			X			X	
----	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--

Observaciones: Retirar el término farmacia, las preguntas de la encuesta debe ser impersonal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Alfredo Suasnabar Ugarte

DNI: 09078477

Especialidad del validador:

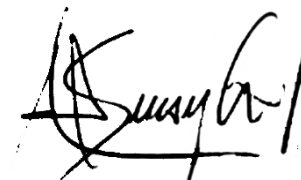
03 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia	Pertinencia				Claridad				Sugerencias		
			D	A	M	MD	D	A	M	MD	D	A	MA
	Variable 1: Gestión Administrativa	MD	D	A	M	MD	D	A	M	MD	D	A	MA
	DIMENSIÓN 1: Planificación												
	Indicador 1: Misión												
1	La empresa cumple con la misión establecida como entidad.			X				X				X	
2	La misión de la empresa cuenta con el aporte de los colaboradores y la gerencia.			X				X				X	
	Indicador 2: Visión												
3	La planeación estratégica de la empresa es deficiente para el cumplimiento de la visión de la empresa.			X				X				X	
	Indicador 3: Cronogramas												
4	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado por la empresa.			X				X				X	
	Indicador 4: Estrategias												
5	Existe un valor agregado en la prestación de servicio para satisfacer al cliente.			X				X				X	
6	Los precios ofrecidos por el servicio tienen un nivel competitivo acorde al mercado y al grupo objetivo.			X				X				X	

DIMENSIÓN 2: Organización		MD	D	A	M	MD	D	A	M	MD	D	A	MA
					A				A				
	Indicador 1: Modelo organizacional												
7	El modelo organizacional de la empresa se adecua a las actividades laborales que se realizan dentro de ella,			X				X				X	
	Indicador 2: Condiciones organizacionales												
8	El estudio de mercado realizado es eficiente y fortalece a la organización.			X				X				X	
	Indicador 3: Funciones												
9	Usted tiene definida sus funciones y procedimientos a realizar dentro de la empresa			X				X				X	
10	Usted se siente comprometido con las funciones y responsabilidades a desarrollar.			X				X				X	
11	Sea realiza las coordinaciones necesarias para el desarrollo de la capacitaciones e inducción de los colaboradores recientemente incorporados.			X				X				X	
DIMENSIÓN 3: Dirección		MD	D	A	M	MD	D	A	M	MD	D	A	MA
					A				A				
	Indicador 1: Liderazgo												
12	El gerente de la empresa escucha y solicita sugerencias para la toma de decisiones.			X				X				X	
13	El gerente inspira confianza a sus trabajadores para desarrollar las labores asignadas.			X				X				X	

14	La gerencia fomenta y recompensa la participación de los trabajadores que contribuyan al logro de objetivos.			X			X			X			
Indicador 2: Toma de decisiones													
15	La empresa tiene la capacidad de identificar, diagnosticar y solucionar problemas en su organización.			X			X			X			
16	Las decisiones que toma la gerencia son las más acertadas para el futuro de la organización, pues son producto del consenso.			X			X			X			
Indicador 3: Equipo													
17	El equipo de trabajo mantiene una buena comunicación para el logro de los objetivos y metas de la organización.			X			X			X			
Indicador 4: Motivación													
18	La empresa ofrece motivación al personal para brindar una buena calidad de servicio.			X			X			X			
DIMENSIÓN 4: Control		MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	MD	D	A	MA
Indicador 1: Periodificación													
19	El incremento o disminución de usuario al servicio es un indicador de control imperdible en la empresa.			X			X			X			
Indicador 2: Resultados													
20	El plan de mejora continua se ejecuta en la empresa con la contribución valiosa de los			X			X			X			

	colaboradores pues dinamizan un desempeño laboral óptimo.												
21	La empresa controla eficientemente los resultados al respecto del cumplimiento de objetivos de prestación de servicio.			X				X				X	
22	El desempeño laboral de los colaboradores es eficiente ya que encaminan al cumplimiento de metas propuestas.			X				X				X	
Indicador 3: Medidas correctivas													
23	La empresa ejecuta medidas correctivas en plazos cortos en el análisis de incidencias ocurridas.			X				X				X	
Indicador 4: Seguimiento													
24	La empresa realiza seguimientos a los clientes sobre el servicio brindado para identificar deficiencias y atenderlas.			X				X				X	
Indicador 5: Registro													
25	La empresa posee un programa que registre las incidencias ocurridas en el servicio para ejercer un mejor control a la solución de un problema.			X				X				X	

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Dr. Illa Sihuincha Godofredo

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

03 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by several loops and a long vertical stroke.

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el clima organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Clima organizacional													
	Dimensión 1: Liderazgo													
	Indicador 01: Autoritarismo													
1	El líder implementa o modifica normas y funciones sin consultar.				x				x				X	
	Indicador 02: Comunicación													
2	Existe la facilidad de comunicación con el jefe, sin la necesidad de programar una cita.				X			x			x			
3	Asigna tareas de una manera justa y equilibrada.				x				x				X	
	Indicador 03: Toma de decisiones													
4	Antes de tomar una decisión para la empresa, lo consulta con todos los colaboradores.			X				x				x		
5	Los empleados pueden participar y brindar sus ideas para realizar mejoras en la empresa.				x					x			X	
	Dimensión 2: Comunicación	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 01: Comunicación oportuna													
6	Los cambios o asignación de tareas son comunicados de manera oportuna.				x				x				X	
	Indicador 02: Canales de comunicación													

7	Los canales de comunicación que se tiene son adecuados para mantener a todos los colaboradores informados ante cualquier imprevisto.				x				x				X	
	Indicador 03: Comunicación horizontal													
8	Los directivos fomentan y promueven una comunicación horizontal entre todos.				x			X					x	
	Dimensión 3: Recompensa y remuneración													
	Indicador 01: Beneficio laborales													
9	La remuneración ofrecida a cada colaborador es de acuerdo al mercado				x				x				X	
10	Los colaboradores cuentan con asignación familiar.				x				x				X	
11	Cuenta con todos los beneficios salariales de acuerdo al tipo de empresa que corresponde.				x				x				X	
	Indicador 02: Incentivos laborales													
12	La empresa brinda flexibilidad de horario.			x					x				x	
13	Realiza eventos de recreación e integración fuera de la empresa.			x					x				X	
14	La empresa ofrece un presente al colaborador por su cumpleaños y días festivos			x					x				X	
15	Se le reconoce el alcance de objetivos establecidos.				x				x				X	
	Dimensión 4: Estructura y normas	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 01: Conocimiento de funciones													
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				x				X				X	

17	Conozco las tareas y funciones que debo realizar dentro del establecimiento laboral				X				X				X	
18	La empresa ha explicado a detalle las responsabilidades y tareas de su puesto de trabajo.				X				X				X	
	Indicador 02: Conocimiento de las áreas													
19	Usted conoce a quien recurrir para cada tipo de problemática que usted necesite resolver oportunamente			x				x					x	
	Dimensión 5: Apoyo y soporte	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 01: Apoyo del superior													
20	El colaborador cuenta con el apoyo de sus superiores ante cualquier problema laboral o personal.				x				x				X	
	Indicador 02: Trabajo en equipo													
21	Todos los colaboradores participan para alcanzar un objetivo propuesto.				x				x				X	
22	Si algún colaborador está pasando por problemas laborales o personales todos se reúnen para buscar una solución o brindar su ayuda.				x				x				X	
	Indicador 03: Integración													
23	Cuando se incorpora un nuevo colaborador los demás lo hacen sentir cómodo y lo integran al grupo.				x				x				X	

Observaciones: _

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Alfredo Suasnabar Ugarte**

DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS- PROYECTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de mayo del 202

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. S. S.', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el clima organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Clima organizacional													
	Dimensión 1: Liderazgo													
	Indicador 01: Autoritarismo													
1	El líder implementa o modifica normas y funciones sin consultar.			X				X				X		
	Indicador 02: Comunicación													
2	Existe la facilidad de comunicación con el jefe, sin la necesidad de programar una cita.			X				X				X		
3	Asigna tareas de una manera justa y equilibrada.			X				X				X		
	Indicador 03: Toma de decisiones													
4	Antes de tomar una decisión para la empresa, lo consulta con todos los colaboradores.			X				X				X		
5	Los empleados pueden participar y brindar sus ideas para realizar mejoras en la empresa.			X				X				X		
	Dimensión 2: Comunicación	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 01: Comunicación oportuna													
6	Los cambios o asignación de tareas son comunicados de manera oportuna.			X				X				X		
	Indicador 02: Canales de comunicación													
7	Los canales de comunicación que se tiene son adecuados para mantener a todos los colaboradores informados ante cualquier imprevisto.			X				X				X		

	Indicador 03: Comunicación horizontal													
8	Los directivos fomentan y promueven una comunicación horizontal entre todos.			X				X				X		
	Dimensión 3: Recompensa y remuneración													
	Indicador 01: Beneficio laborales													
9	La remuneración ofrecida a cada colaborador es de acuerdo al mercado			X				X				X		
10	Los colaboradores cuentan con asignación familiar.			X				X				X		
11	Cuenta con todos los beneficios salariales de acuerdo al tipo de empresa que corresponde.			X				X				X		
	Indicador 02: Incentivos laborales													
12	La empresa brinda flexibilidad de horario.			X				X				X		
13	Realiza eventos de recreación e integración fuera de la empresa.			X				X				X		
14	La empresa ofrece un presente al colaborador por su cumpleaños y días festivos			X				X				X		
15	Se le reconoce el alcance de objetivos establecidos.			X				X				X		
	Dimensión 4: Estructura y normas	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador 01: Conocimiento de funciones													
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.			X				X				X		
17	Conozco las tareas y funciones que debo realizar dentro del establecimiento laboral			X				X				X		
18	La empresa ha explicado a detalle las responsabilidades y tareas de su puesto de trabajo.			X				X				X		
	Indicador 02: Conocimiento de las áreas													
19	Usted conoce a quien recurrir para cada tipo de problemática que usted necesite resolver oportunamente			X				X				X		
	Dimensión 5: Apoyo y soporte	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	

	Indicador 01: Apoyo del superior												
20	El colaborador cuenta con el apoyo de sus superiores ante cualquier problema laboral o personal.			X				X				X	
	Indicador 02: Trabajo en equipo												
21	Todos los colaboradores participan para alcanzar un objetivo propuesto.			X				X				X	
22	Si algún colaborador está pasando por problemas laborales o personales todos se reúnen para buscar una solución o brindar su ayuda.			X				X				X	
	Indicador 03: Integración												
23	Cuando se incorpora un nuevo colaborador los demás lo hacen sentir cómodo y lo integran al grupo.			X				X				X	

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

03 de mayo del 202

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Base de datos de las encuestas de la variable Gestión administrativa

	V1																									DX1	DX2	DX3	DX4	VX
	D1					D2					D3					D4														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Encuesta 1	2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	2	2	11	19	22	22	74
Encuesta 2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	1	17	15	19	16	67
Encuesta 3	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	3	1	4	2	4	2	3	4	2	2	17	11	19	19	66
Encuesta 4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	20	17	24	21	82
Encuesta 5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	20	19	21	19	79
Encuesta 6	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	1	21	18	24	19	82
Encuesta 7	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	1	17	15	18	16	66
Encuesta 8	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	18	16	22	21	77
Encuesta 9	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	1	18	15	24	19	76
Encuesta 10	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	10	14	15	22	61
Encuesta 11	2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	2	2	11	19	21	22	73
Encuesta 12	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	1	17	15	21	16	69
Encuesta 13	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	2	2	17	11	18	19	65
Encuesta 14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	20	17	23	21	81
Encuesta 15	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	20	19	22	19	80
Encuesta 16	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	1	21	18	24	19	82
Encuesta 17	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	17	15	18	17	67
Encuesta 18	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	18	16	22	20	76
Encuesta 19	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	1	18	15	23	19	75
Encuesta 20	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	10	14	15	22	61
Encuesta 21	2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	2	1	11	19	21	21	72
Encuesta 22	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	17	15	21	17	70
Encuesta 23	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	2	2	17	11	18	19	65
Encuesta 24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	20	17	24	21	82
Encuesta 25	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	20	19	22	17	78
Encuesta 26	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	1	21	18	24	19	82
Encuesta 27	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	17	16	18	15	66
Encuesta 28	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	18	16	22	19	75
Encuesta 29	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	1	1	18	14	23	18	73
Encuesta 30	2	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	1	1	10	16	15	20	61
Encuesta 31	2	2	1	3	2	1	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	1	4	1	1	11	17	21	17	66
Encuesta 32	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	17	16	21	19	73
Encuesta 33	3	3	4	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	1	4	2	4	2	2	4	2	1	17	12	19	17	65
Encuesta 34	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	20	15	23	21	79
Encuesta 35	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	1	20	19	22	20	81
Encuesta 36	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	21	18	24	20	83
Encuesta 37	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	17	15	18	15	65
Encuesta 38	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	18	16	22	20	76
Encuesta 39	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	18	15	23	20	76
Encuesta 40	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	1	10	14	15	21	60
Encuesta 41	2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	2	2	11	19	21	22	73
Encuesta 42	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	17	15	21	17	70
Encuesta 43	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	2	1	17	11	18	18	64
Encuesta 44	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	20	17	23	22	82
Encuesta 45	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	1	20	19	22	18	79
Encuesta 46	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	21	18	24	21	84	
Encuesta 47	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	17	15	18	15	65
Encuesta 48	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	18	16	22	21	77
Encuesta 49	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	1	18	15	25	19	77
Encuesta 50	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	1	10	14	15	21	60

Anexo 6: Base de datos de las encuestas de la variable Clima organizacional

V2																												
D1				D2			D3				D4				D5				DY1	DY2	DY3	DY4	DY5	VX				
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48						
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	25	12	15	70
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	20	10	11	64
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	19	10	13	62
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	25	13	15	79
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	24	11	12	75
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	18	10	25	13	13	79
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	14	9	20	9	11	63
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	23	13	12	73
2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	18	7	16	57
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	24	12	15	69
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	22	10	11	66
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	18	10	13	61
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	24	13	15	78
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	25	11	12	76
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	18	10	25	13	13	79
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	14	9	20	9	11	63
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	22	13	12	72
2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	18	7	16	57
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	24	12	15	69
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	22	10	11	66
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	18	10	13	61
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	25	13	15	79
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	25	11	12	76
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	18	10	25	13	14	80
3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	14	9	21	9	11	64
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	21	13	12	71
2	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	20	7	16	59
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	1	4	10	8	22	12	12	64
3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4	15	8	23	10	13	69
3	3	4	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	1	4	2	4	2	2	4	15	5	20	10	12	62
4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	17	9	22	13	14	75
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	16	12	25	11	14	78
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	18	10	25	13	13	79
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	14	9	20	9	10	62
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	22	13	12	72
2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	18	7	16	57
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	24	12	15	69
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	22	10	11	66
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	18	10	13	61
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	24	13	15	78
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	25	11	12	76
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	18	10	25	13	14	80
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	14	9	20	9	10	62
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	22	13	12	72
2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	18	7	16	57
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	24	12	15	69
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	22	10	11	66
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	18	10	13	61
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	24	13	15	78
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	25	11	12	76
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	18	10	25	13	14	80
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	14	9	20	9	10	62
3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	15	10	22	12	14	73
4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	15	10	22	13	12	72
2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	8	8	18	7	16	57
2	2	1	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	10	8	24	12	15	69
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	15	8	22	10	11	66
3	3	4	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	4	15	5	18	10	13	61
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	9	24	13	15	78
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	16	12	25	11	12	

Anexo 7: Resultado de confiabilidad de la Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69,66	46,841	,551	,758
P2	69,96	49,019	,388	,768
P3	69,86	46,898	,736	,754
P4	69,96	46,039	,591	,755
P5.	70,16	46,831	,469	,761
P6	69,66	49,331	,399	,768
P7	69,56	46,619	,439	,763
P8	70,16	47,811	,477	,763
P9	69,46	45,356	,630	,751
P10	69,86	48,531	,508	,763
P11	69,16	51,198	,174	,777
P12	69,76	47,043	,536	,759
P13	69,76	45,533	,595	,753
P14	69,76	46,309	,451	,762
P15	70,46	44,294	,624	,749
P16.	69,76	52,349	-,025	,790
P17	70,06	46,466	,657	,754
P18	69,26	51,584	,065	,783
P19	69,66	48,474	,299	,772
P20	69,78	56,134	-,318	,811
P21	69,16	55,280	-,387	,797
P22	70,90	52,459	,018	,781
P23	71,34	52,637	-,029	,784
P24	70,06	46,956	,260	,779
P25.	69,06	54,874	-,273	,798

Anexo 8: Resultado de confiabilidad del Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	66,38	46,649	,558	,768
P2	66,68	48,793	,399	,777
P3	66,78	47,073	,245	,791
P4.	66,58	46,698	,746	,764
P5	66,68	45,896	,593	,765
P6	66,88	46,516	,487	,771
P7	66,38	49,098	,413	,778
P8	66,28	46,287	,457	,772
P9	66,88	47,700	,475	,773
P10	66,18	45,089	,644	,761
P11	65,78	54,869	-,287	,808
P12	66,58	48,412	,506	,774
P13	65,88	50,924	,194	,786
P14	66,48	46,826	,545	,769
P15	66,48	45,438	,592	,764
P16	66,48	46,173	,452	,772
P17	67,18	43,947	,644	,759
P18	66,48	52,500	-,050	,801
P19	66,50	56,173	-,331	,821
P20	66,38	48,240	,309	,782
P21	65,98	51,571	,052	,794
P22	66,78	46,216	,672	,764
P23	65,88	55,210	-,396	,807