



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

LAGOS CCENTE, WILFREDO

ORCID:0009-0005-0173-5601

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0269-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:11** horas del día **22** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(2211111027) **LAGOS CCENTE WILFREDO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante LAGOS CCENTE WILFREDO, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 13 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis queridos padres por su esmero, dedicación y apoyo sin límites en mi formación como un ser humano de calidad y un profesional eficiente.

Agradecimiento

A Dios Padre, por bendecirme, cuidarme y acompañarme en las situaciones más adversas que me tocó vivir y salir para adelante.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco Teórico.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Hipótesis	31
III. Metodología.....	32
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	32
3.2 Población.....	33
3.3 Operacionalización de las variables	35
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5 Método de análisis de datos.....	38
3.6 Aspectos éticos	38
IV. Resultados	41
V. Discusión	64
VI. Conclusiones	98
VII. Recomendaciones.....	100
Referencias Bibliográficas.....	101
ANEXOS	112
Anexo 01. Carta de recojo de datos.....	112
Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	113
Anexo 03. Matriz de consistencia.....	114
Anexo 04. Instrumento de recolección de información.....	116
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos	118
Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros	129

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	41
Tabla 2. Características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	43
Tabla 3. Características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	45
Tabla 4. Características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	48
Tabla 5. Características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.....	51
Tabla 6. Características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	53
Tabla 7. Características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	55
Tabla 8. Características del trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.....	57
Tabla 9. Propuesta de mejora del Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.....	59

Lista de figuras

Figura 1. Características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	42
Figura 2. Características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	44
Figura 3. Características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	47
Figura 4. Características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	50
Figura 5. Características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.....	52
Figura 6. Características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	54
Figura 7. Características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.	56
Figura 8. Características del trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.....	58
Figura 9. Propuesta de mejora del Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024	65

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. Se tomó una población muestral de 12 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 25 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Con respecto al clima organizacional el 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa, el 58% mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa, el 42% afirmaron que el dueño de empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes. Seguidamente en relación con el desempeño laboral, el 67% de los colaboradores mencionaron que casi siempre la empresa los orienta de manera adecuada para el logro de las metas y objetivos, el 50% mencionaron que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores. Se concluye, la gran mayoría de los empleados del transporte afirman que rara vez trabajan juntos en proyectos o tareas, que rara vez hacen críticas constructivas y que no siempre resuelven las disputas de forma amistosa. Además, no se les facilita sistemáticamente el acceso a los conocimientos, recursos y tecnologías que necesitan y sólo ocasionalmente realizan su trabajo por su cuenta sin ayuda de los supervisores.

Palabras clave: clima, desempeño, gestión, microempresa

Abstract

The general objective of the research was: Determine the characteristics of the organizational climate for the improvement of work performance in the transportation company Forgam, Ayacucho, 2024. The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design. A sample population of 12 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 25 questions on a Likert scale, the results were: With respect to the organizational climate, 50% of the employees surveyed mentioned that sometimes they have clear goals and objectives. In the company, 58% mentioned that assertive communication is sometimes practiced in the company, 42% stated that the business owner sometimes listens to them when they have some problems. Next, in relation to job performance, 67% of employees mentioned that the company almost always guides them appropriately to achieve goals and objectives, 50% mentioned that sometimes there is an adequate interpersonal relationship between employees. It is concluded that the vast majority of transportation employees say that they rarely work together on projects or tasks, that they rarely give constructive criticism, and that they do not always resolve disputes amicably. Furthermore, they are not systematically provided with access to the knowledge, resources and technologies they need and only occasionally carry out their work on their own without help from supervisors.

Keywords: climate, performance, management, microenterprise

I. Planteamiento del problema

Entre las últimas décadas se han implementado en las organizaciones el término de clima laboral, pues ha adquirido una importancia vital y se ha considerado parte fundamental de la estrategia de una empresa para generar mejor desempeño entre los colaboradores y lograr mejores resultados en cuanto a rendimiento en las actividades de las empresas, buscando lograr la competitividad necesaria para sobre salir de la competencia.

Según Pazmay y Ortiz (2020) en la actualidad, el clima organizacional se considera fundamental, especialmente en empresas que constantemente se esfuerzan por mejorar las condiciones laborales para mejorar el desempeño de sus empleados. Es esencial contar con un entorno en el que la persona pueda completar las tareas de manera constante, así como fomentar relaciones positivas con colegas y superiores directos, ya que estas relaciones pueden ayudarlo a avanzar profesionalmente en la institución.

Por lo tanto, el clima organizacional es crucial para el desarrollo de las microempresas, ya que se basa en las emociones de los trabajadores civiles de una organización sea pública o privada y está influenciado por diversos factores institucionales, tanto internos como externos. Esto crea un entorno favorable o desfavorable que afecta directa o indirectamente el desempeño laboral de los empleados públicos. De igual manera, la creación de una cultura de apoyo y colaboración para el trabajo en equipo es esencial para mejorar el desempeño laboral. Además, brindar a los empleados los recursos y herramientas necesarios para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Un buen desempeño laboral beneficia al empleado y al éxito de la productividad general de la organización (Carrasco, 2023).

En el contexto internacional según Ortega y Perdomo (2022) el clima organizacional es de vital importancia para las entidades en España, puesto que esté encamina al cumplimiento de los objetivos institucionales, por ende, se invierte en contratar profesionales expertos para explotar sus habilidades, logrando mayores niveles de desempeño laboral institucional, para lo cual un factor clave es el estado emocional de los individuos.

Según Gonzáles (2021) particularmente en Latinoamérica, se descubrió que en Chile y Paraguay, algunas organizaciones no tienen un buen clima organizacional. Esto se debe a que el 53% y el 32% de las organizaciones se vieron afectados por la

reciprocidad y la baja participación de los colaboradores, por otro lado, en México estudios determinan que los elementos del clima organizacional que demandan mayor trabajo, debido a la afectación, son el liderazgo y la motivación. Por lo tanto, es factible que se presente una situación similar en otras instituciones latinoamericanas por lo que es esencial verificar su impacto en el rendimiento laboral antes de implementar acciones de intervención.

Como es el caso Estados Unidos es uno de los países que ha allanado el camino a muchas formas innovadoras de hacer negocios. Aunque los empresarios estadounidenses siguen mirando al resto del mundo cuando operan fuera de sus fronteras, la cultura organizacional en las empresas de Estados Unidos se ha consolidado como una cultura muy distinta, ya que se ha formado en gran medida por la búsqueda continua de formas mejores y más eficaces de hacer la cosas tratando siempre de tener en un buen clima laboral, para el mejor desarrollo de actividades por parte de los colaboradores. (Weissburg, 2024). Pero pese a que es un país en constante progreso según un artículo realizado en EE. UU se afirmó que, ante diversos cambios en las entidades, producto de los avances en infraestructura tecnológica y la situación de pandemia, han adoptado por medidas de urgencia para incluir el trabajo remoto. Sin embargo, los resultados son diversos; algunas entidades han ayudado a potenciar su productividad, en otras no, debido a factores de adaptación y/o falta de equipos apropiados y el clima laboral (Velásquez, 2023).

Por otra parte, según Suarez (2022) en su investigación realizada en México, el clima organizacional en la empresas de transporte, se basa en el conjunto de interacciones reciprocas que ocurren entre dos o más empleados mientras realizan sus tareas laborales, y de este fenómeno depende la satisfacción de los empleados y la productividad que pueden alcanzar por lo que resulta pertinente considerar y analizar los elementos intangibles de la gestión de los trabajadores que afectan la realización de sus actividades y el logro de sus objetivos, los cuales son aspectos que no toman en cuenta algunas empresas del sector lo que dificulta el logro de una mejor productividad y crecimiento de la empresa de manera competitiva. Mientras en Colombia, las empresas de transporte se encuentran en un entorno dinámico, complejo y competitivo. Por lo tanto, se ha mencionado que las formas tradicionales de operar los recursos humanos no son efectivas para lidiar con el medio ambiente. Por lo tanto, las organizaciones actuales han indagado

sobre el clima laboral como uno de los temas más importantes para elaborar las actividades económicas de manera óptima y eficiente (Suarez, 2022).

Se ha observado en Perú que los empleados no están satisfechos con el entorno laboral en las empresas y que su progreso laboral no es plenamente satisfactorio. De esta manera, se encuentra que el clima organizacional es considerado inapropiado, lo que se refleja en el desempeño inadecuado de los empleados en diferentes empresas, por lo que el tema del clima organizacional es un tema que promueve el interés de las diversas organizaciones y entidades peruanas dentro del entorno de la corporación (Chilon, 2022).

El clima organizacional a nivel local tiene una gran jerarquía en las empresas debido a que se considera que es una pieza clave en el perfeccionamiento de las estrategias organizacionales planificadas, lo que facilita a los líderes a tener una mejor proyección hacia el futuro, además se sabe que el clima organizacional es un elemento importante para identificar las transformaciones en el entorno y para analizar los dilemas que enfrentan las organizaciones, a fin de resolverlos y adoptar acciones orientadas a lograr los objetivos establecidos por la empresa.

La compañía de transportes Forgam, cuya sede principal está en Ayacucho, se especializa en el transporte de carga por toda la región centro del Perú. Esta empresa ha logrado establecerse en este sector gracias a su dedicación y esfuerzo diario para mejorar sus servicios y satisfacer las necesidades de sus clientes, por lo que ha logrado ganarse la confianza de ellos y aumentar su preferencia. Sin embargo, se presentan problemas que afectan su clima organizacional, como el limitado nivel de comunicación, falta de liderazgo, deficientes relaciones interpersonales, lo cual genera dificultades para trabajar en equipo, además la escasa motivación que afecta la productividad y compromiso de los trabajadores, haciendo que baje su desempeño laboral, dichos problemas se abordaron en el estudio a desarrollar.

En base a lo expuesto anteriormente, se formuló el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024? Así como los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características del involucramiento laboral para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las

características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024? ¿Cómo es la propuesta de mejora del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?

Así mismo en la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Asimismo, para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Definir las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Definir características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Determinar las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Determinar las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Definir las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Describir las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024. Elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

La investigación se justificó a nivel teórico porque permitió mejorar el manejo de las teorías relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto ayudó a mejorar nuestro conocimiento como profesionales de Administración. A su vez, tiene una justificación a nivel práctico ya que la investigación se basó en dar a conocer las

relaciones entre el clima organizacional y el desempeño en el trabajo; ya que ésto es relevante para la empresa en cuestión y otras organizaciones similares porque ayudará a tomar decisiones adecuadas para optimizar el desenvolvimiento laboral, además se desarrolló una propuesta de plan de mejora para las problemáticas encontradas, con el fin de solucionarlas y llevar a mejorar el desenvolvimiento de la empresa en el entorno, buscando lograr una mejor estabilidad empresarial. Por otro lado, se presentó una justificación metodológica ya que se utilizaron instrumentos validados para medir las variables en estudio, siendo utilizados como punto de referencia para futuras investigaciones, ya que el cuestionario sirve como sustento metodológico para la investigación.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Clima Organizacional

Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su proyecto de prácticas desarrollado en la Institución universitaria politécnico grancolombiano, Bogotá, Colombia, titulado *Medición clima organizacional empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*. Tuvo como objetivo general: Identificar cual es la percepción de los trabajadores acerca del clima organizacional después de los cambios adoptados a causa del COVID 19 en la empresa Transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativa no experimental. La población estuvo conformada por los 50 trabajadores de la empresa Morichal S.A. El instrumento de recolección de información aplicado fue la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: El 89% de los trabajadores están orgullosos de pertenecer a la empresa, el 83% manifiesta que en el momento de su vinculación fue divulgadas sus funciones y responsabilidades, el 83% tienen claridad de cómo va a realizar un trabajo en el momento de su inicio, el 81% de la población manifiesta su conformismo frente a las políticas de la empresa, el 78% de la población encuestada manifiestan que directamente con sus compañeros de trabajo solucionan los problemas laborales identificados, el 75% de la población en relación con las buenas relaciones laborales con sus compañeros, 28% de la población manifiesta que definitivamente no se realizan actividades recreativas, 11% de la población consideran que probablemente no se recibe recompensa por el cumplimiento de metas. Se concluyó que los resultados permitieron conocer que existían dificultades en la relación entre colaboradores, falta de comunicación y confianza desde los directivos hacia los subordinados, en la empresa Transportes Morichal se evidencia un adecuado nivel de satisfacción dentro de los colaboradores en referencia a la confianza y la comunicación de todo el personal de la empresa independiente de su nivel en la estructura jerárquica de la empresa.

Ramirez (2023) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad Nacional de Loja, Ecuador, titulado *Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte*. Tuvo como objetivo general analizar la relación entre la motivación y clima laboral del personal operativo de la Cooperativa de Transportes Loja, y con base a dicha

correlación proponer un diseño de plan de capacitación. Esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional, donde se aplicó la encuesta que se evaluaron seis dimensiones (necesidades fisiológicas, estima y reconocimiento, autorrealización, autonomía individual, orientación a resultados, y calidez y soporte), con instrumentos utilizados por investigadores en tema de motivación y clima laboral, así mismo, la calificación se obtuvo a través del coeficiente R Pearson, el programa SPSS y escala de Likert, en una muestra de 118 trabajadores. Los principales hallazgos mostraron que el grado de motivación es regular, con un clima laboral saludable. A pesar de ello, se evidenció una correlación regular y moderadamente significativa entre ambas variables. Se concluye que, el diseño de plan de capacitación puede contribuir a potenciar, así como reforzar la eficiencia y eficacia de las actividades para lograr a tener un ambiente saludable en la empresa. Se recomienda incentivar a los trabajadores para mejorar los indicadores motivacionales para el buen desempeño laboral orientados a cumplir el objetivo de la empresa.

Variable 2: Desempeño Laboral

Villa y Mite (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulado *Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021*. Tuvieron como objetivo general: Analizar el proceso de medición de desempeño laboral que se realiza actualmente en la empresa Lucarz S.A. para establecer la eficiencia y eficacia de este sistema evaluatorio, cuyo resultado permita proponer mejoras para la efectividad de este proceso; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional de alcance inductivo, de nivel descriptivo; la población de estudio fue los trabajadores de la empresa y la muestra fue de 30 trabajadores; así mismo, se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 28% manifestaron que el jefe nunca les permite aplicar sus conocimientos en el desempeño de funciones, el 28% mencionaron también que nunca destacan el desempeño de sus actividades que se vinculan a su perfil laboral, el 26% a veces toma en cuenta sus opiniones y el 26% casi siempre realizan sus actividades con entusiasmo. Se concluyó que, el proceso de la evaluación del desempeño laboral se centra netamente en lo estadístico en la cual se evalúan el cumplimiento de las metas y objetivos. Se recomienda que, se fomente la asistencia y la participación de los colaboradores de la organización en sus áreas de labores de ellos mismos y, la de sus compañeros de trabajo.

Vásquez (2022) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulado *Diseño de indicadores clave para medir el desempeño de la logística de transporte en la compañía XYZ*. Tuvo como objetivo general: Medir la operación logística aplicada en la empresa XYZ y proponer una propuesta de mejora mediante indicadores clave para que su logística de transporte sea más eficaz y óptima, con la finalidad de aportar al desempeño y manejo de recursos de la organización e incrementar su liquidez; en cuanto a la metodología de investigación, se utilizó el tipo exploratorio – cuantitativo, la observación de campo, entrevistas e información interna de la empresa; así mismo, se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento y, la población fueron los trabajadores de la empresa obteniendo una muestra de 35 trabajadores de la empresa. Se obtuvieron los siguientes resultados, con respecto al tiempo de ciclo de transporte, el 45% manifestaron que se analiza los tiempos en los que se demora en llegar el cargamento del cliente desde el punto de salida hasta el punto de llegada; con respecto al indicador del nivel de utilización del camión, el 38% manifestaron que, se podrá determinar la capacidad que se debería cargar por medio del vehículo y la capacidad de carga en toneladas y finalmente, con respecto al índice de productividad de los conductores, el 56% afirman que debería de proponerse la ejecución de capacitaciones cada cierto tiempo de plazo determinado. Se llegó a la conclusión de que, la operación logística aplicada cumple con lo requerido, pero en lo mínimo y con un mejor control y desempeño por parte de todos los trabajadores se mejorará el desempeño laboral. Se recomienda que, se revise los precios que se ofrecen a los clientes y realizar un análisis para la minimización de costos para que así puedan acercarse más clientes potenciales.

Jiménez y Ruiz (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulado *Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Negocios Gráficos Grafipren S.A.* Tuvieron como principal objetivo: Analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Gráficos Grafipren S.A. La metodología de investigación empleada fue, método deductivo, método cuantitativo, usando la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario; en cuanto a la población y muestra, se trabajó con el personal femenino y masculino de la empresa. Se obtuvieron los siguientes resultados; el 54.55% está satisfecho con el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa, el

67.27% menciona estar satisfecho con la autonomía que le brinda a la empresa y finalmente el 54.55% manifestaron que, no existe inconveniente alguno por parte de los colaboradores para manifestar sentirse satisfechos con el clima laboral. Se llegó a la conclusión de que, el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa tiene un impacto positivo con respecto a los inconvenientes que había al principio de la investigación. Se recomienda que, realizar las evaluaciones de desempeño laboral cada cierto tiempo a los colaboradores para que puedan atender de la mejor manera al cliente.

Nacional

Variable 1: Clima Organizacional

Chilon (2022) en su tesis de licenciatura desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú, titulado *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*, el cual tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Emtrafesa, de Trujillo, 2022. Para alcanzar este propósito se desarrolló una investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Para recolectar datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron un cuestionario para evaluar el clima organizacional y otro cuestionario para cuantificar el desempeño laboral, los cuales fueron validados y verificados su nivel de confiabilidad. Estos instrumentos fueron aplicados a 56 colaboradores de integran esta organización. Para realizar el procesamiento y análisis de datos se utilizó estadística descriptiva e inferencia y los programa Excel 2019 y SPSS, versión 26. Entre los principales hallazgos resalta que el valor del coeficiente fue ($r = 0,803$) permite identificar un nivel de correspondencia alta positiva. Con respecto a la significancia podemos decir que es (0,000) siendo menor al planteado (0,05), observándose una influencia significativa, concluyéndose que el Clima Organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Emtrafesa.

Benavides y Ruiz (2020) en su tesis de licenciatura en la universidad César Vallejo, Lima, Perú, titulado *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*. Tuvo como Objetivo General Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020. Esta investigación se basa en la teoría

administrativa de Likert y la teoría de la satisfacción de los dos factores de Herzberg, a partir de ello se desarrolló una investigación de alcance correlacional con un enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, para la cual se aplicaron encuestas a través de un cuestionario con una escala ordinal tipo Likert hacia una población conformada por 357 personas y con una muestra de 57 trabajadores en la empresa de transporte Flores, los resultados se obtuvieron a través del programa estadístico SPSS, se midió la confiabilidad de la variable con el Alfa de Cronbach 0,878, el cual permitió determinar que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores- Lima, con un Rho de Spearman de 0,292 y un nivel de significancia de 0,028, es decir que existe una relación positiva débil entre ambas variables.

Pretel (2020) en su tesis de licenciatura desarrollado en la Universidad católica santo toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, titulado *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*. Tuvo como objetivo Determinar el Clima Organizacional de la Empresa de Transportes Turismo Vásquez asociados S.R.L. La metodología fue de nivel descriptivo, la población estuvo conformada por los 30 trabajadores de la empresa Turismo Vasquez, el proceso de recolección de datos fue mediante la entrevista exploratoria no estructurada al gerente general y a algunos de los trabajadores. Se obtuvo los siguientes resultados: el 35.7% esto de los encuestados tienen percepción positiva sobre el involucramiento laboral, el 36.7% afirma que es importante la supervisión de las actividades, el 32.6% afirma que reciben apoyo para superar los obstáculos, el 36% menciona que la comunicación en la empresa es positiva, el 32% menciona que tiene acceso a la información para un mejor trabajo. Se concluye que el sistema de transporte público tiene como objetivo trasladar a una persona de un punto a otro con el fin de que el pasajero pueda llegar a su destino con rapidez, debido a eso el factor humano es parte fundamental de las empresas de transporte públicas, el ambiente de trabajo debe ser bueno para poder influenciar positivamente a cada trabajador, ya que cada colaborador siente y percibe de manera particular, es necesario poder describir como asimila el entorno en que labora el colaborador de la empresa, tal es así, que la presente investigación se plantea describir la realidad del Clima Organizacional.

Variable 2: Desempeño Laboral

Rojas (2020) en su tesis de licenciatura desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú, titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*. Tuvo como principal objetivo: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, Imperial – Cañete, 2020. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario. Se llegaron a obtener los siguientes resultados: Con un 85% sí existe la satisfacción y eficiencia, en la innovación muestran deficiencia en cuanto a la aplicación del desarrollo de sus talentos y con un 79% en crecimiento que solo a veces se brinda capacitaciones oportunas y constantes a todos los colaboradores en la empresa. Se llegó a la conclusión y recomendación de que, se propone realizar reuniones de actividades a todos los colaboradores, elaborar programas de capacitación con temas de acuerdo a las necesidades de cada área en la empresa y ejecutar actividades motivacionales a los colaboradores organizando, almuerzo de confraternidad y premios al mejor colaborador del mes.

Jamanca (2023) desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú, titulado *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz, 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz. En cuanto a la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal; así mismo, para la población y muestra de estudio se incluyó a los trabajadores de la empresa de transportes turísticos Gian Oscar a quienes se les aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 52%, está totalmente de acuerdo en que el trabajador aplica su experiencia laboral para resolver problemas repentinos, el 60% está de acuerdo en que los empleados conocen ampliamente el proceso de su cargo y el 56% indica que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia y afán de

superación; el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en cumplir responsablemente con las tareas asignadas y tener la capacidad de tomar decisiones, el 68% indica estar totalmente de acuerdo en identificar competencias y limitaciones en su desempeño laboral. Se concluyó que, hay una percepción positiva sobre la gestión de calidad, destacando la responsabilidad y satisfacción del cliente, mientras que el desempeño laboral muestra habilidades sólidas en resolución de problemas y conocimiento del proceso, aunque señala oportunidades en formación educativa y diversidad en el equipo laboral para mejorar la eficacia y crecimiento profesional.

Flores (2022) en su tesis desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huari, Perú, titulado *La Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa transporte & comercio flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. Planteó como objetivo general: Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. La metodología empleada fue, de diseño no experimental –transversal – descriptivo – de propuesta; así mismo, se utilizó una población muestral de 7 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario de 14 preguntas en escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 42.86% de los colaboradores mencionaron que a veces pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle a su jefe, el 42.86% expresaron que casi nunca reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo, el 71.43% indicaron que nunca perciben bonos por los objetivos logrados, el 42.86% señalaron que solo a veces reciben la remuneración acorde al mercado laboral actual, el 57.14% mencionaron que casi nunca cumplen con las actividades en el momento oportuno, el 42.86% detallaron que solo a veces están dispuestos de ayudar a sus compañeros y el 42.86% indicaron que casi nunca coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir con los objetivos. Se concluyó que en la empresa los colaboradores en pocas veces son reconocidos, recompensados por los objetivos logrados y esto les causa que estén desmotivados, por lo cual tienen un bajo desempeño en las actividades que realizan.

Regional/local

Variable 1: Clima Organizacional

Bustamante (2020) en su tesis de licenciatura en la universidad Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Clima organizacional en las*

micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020. Tuvo como objetivo general determinar es el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: Caso Transporte Cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020. La metodología de la investigación fue el aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que estuvo elaborado por 20 preguntas para la variable en estudio. La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa de transporte Cerrón. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los trabajadores de la empresa de Transporte Cerrón, se llega a la conclusión de que el 80% de los encuestados mencionan que el clima organizacional en dicha empresa es adecuada y favorable, el 20% menciona que cuenta con ciertas dificultades que se tiene que mejorar, Por otro lado, respecto al comportamiento organizacional el 60% evidencia que es favorable para la empresa, respecto a las relaciones interpersonales se evidencia que el 80% menciona que no se encuentra en un estado favorable ya que ésta puede conllevar a la desintegración de los trabajadores y al no cumplimiento de los objetivos trazados, sin embargo, respecto al desempeño laboral el 90% menciona que ésta se encuentra en un estado propicio para la empresa. En coclucion se puede decir que para que dicho clima dentro de la empresa de Transporte Cerrón sea apropiado con el fin de que se pueda encaminarse al logro de los objetivos establecidos se tiene que ejecutar un el plan de mejora continuo para el mejor desarrollo de la empresa.

Roque (2022) en su tesis de licenciatura en la universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú, titulado *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022.* Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de Salud en Ayacucho, 2022. La muestra está compuesta por 49 trabajadores del Centro de Salud Pampa Cangallo en Ayacucho en el año 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, corte transversal; para realizar este estudio se usó la técnica de encuesta y el instrumento consistió en 2 cuestionarios, relacionado al clima organizacional con 10 dimensiones y para la eficiencia laboral se observó las Competencias cognitivas, Competencias actitudinales y Competencias de capacidad técnica que se midieron con indicadores, dentro de los principales resultados se observó que existe relación muy

significativa y positiva débil en el rango de 0.464 y por lo tanto se acepta la hipótesis entre las variables clima organizacional y la eficiencia laboral, en un nivel de confianza del 99%. A nivel descriptivo el clima organizacional fue medianamente favorable con un 65,3%. En cuanto a la eficiencia laboral se aprecia que el 46,9% de los trabajadores encuestados de un centro de salud en Ayacucho presentaron una eficiencia laboral buena.

Huaman (2022) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño No experimental - transversal. A una población Finita, conformado por 08 colaboradores de la empresa Tours Vrae Ayacucho. Para obtener la información se aplicó como técnica de investigación una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que dicha empresa emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, asimismo existe una buena comunicación y el ambiente es cómodo. Con respecto a la cooperación, la mayoría de los trabajadores manifestaron que sienten el apoyo de sus compañeros, asimismo practican la empatía y promueven el trabajo en equipo. Lamentablemente con respecto a la motivación no se logró con lo esperado, ya que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que no reciben reconocimiento por su buen desempeño, asimismo sostuvieron que solo a veces están satisfechos con su salario.

Variable 2: Desempeño Laboral

Cruz (2021) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso móvil class S.R.L., del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Tuvo como principal objetivo: Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo,

nivel descriptivo bajo un diseño no experimental transversal; así mismo, la población estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa Móvil Class S.R.L. y la muestra estuvo conformada por los 8 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por la escala Likert considerando 5 valores. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 50% respondieron siempre; mientras que sobre si se siente motivado(a) en su trabajo, el 50% respondieron siempre; y sobre si siente que es productivo(a) en su trabajo, el 75% respondieron siempre. Se llegó a la conclusión y recomendación final que, los trabajadores de la empresa tienen un buen desempeño laboral, debido a que sus habilidades son adecuadas; por ende, se debe de seguirlos motivando en su trabajo y que puedan ser más productivos.

Llantoy (2023) en su tesis de licenciatura desarrollado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo principal: Identificar las conductas del desempeño laboral MYPE rubro instituciones educativas privadas: caso I.E.P Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal, con una población muestral de 15 trabajadores; para el recojo de la información se hizo mediante la técnica encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 46.66% mencionan que Siempre los trabajadores aportan un buen desempeño, el 53.34% mencionan que casi siempre hay trabajadores que aportan el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión y recomendación final que, el desempeño laboral es muy importante porque así hay un mejor desenvolvimiento en sus puestos de trabajo, más de la mitad, si están motivados a través de los bonos ya que por ello se puede lograr muchos cambios en la organización manteniendo un buen desempeño.

Dolores y Rivero (2022) en su tesis de licenciatura desarrollado en la Universidad Autónoma de Ica, Chincha, Perú, titulado *Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar y establecer la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC Ayacucho 2021. La metodología de investigación fue de tipo básico descriptivo, de enfoque cuantitativo, nivel relacional, con un diseño no experimental; así mismo, la muestra en estudio es de

46 trabajadores de ambos sexos, seleccionados a través de muestreo censal; para el recojo de datos se ha utilizado como instrumento el cuestionario, técnica la encuesta, aplicadas de manera online, y de acuerdo a los resultados obtenidos en dicho trabajo. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 43.5% de encuestados manifiesta que a veces puede tomar ciertas decisiones en su puesto laboral, el 41.3% se considera casi siempre apto para desarrollar sus labores, el 41.3% señaló que casi siempre existe relación entre el puesto laboral y sus talentos y, finalmente el 45.65% de los encuestados considera que casi siempre está adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades en su puesto laboral. Se llegó a la conclusión de que, si existe relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa; así mismo, se recomienda realizar seguimientos continuos para verificar el desempeño laboral que están teniendo los colaboradores en sus labores diarias.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Clima Organizacional

García et al. (2020) mencionan, el clima organizacional es el resultado de la forma en que los empleados disponen un proceso de interacción social influenciado por sus propios valores, actitudes y creencias, así como por el ambiente interno y externo de la empresa, todo lo cual constituye percepciones que por su origen hacen que la organización sea vista como un todo.

García et al. (2020) mencionan que, el clima organizacional está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, practicada por los colaboradores, que impacta en el comportamiento, y que se puede explicar en función de los valores o características de la organización.

García et al. (2020) afirman que, para ser más precisos, en el clima organizacional se pueden evidenciar diversas variables estructurales de la organización que inciden el clima, las cuales a su vez se ven afectadas por un clima organizacional negativo; de hecho, existen ciertas problemáticas, como la rotación y el ausentismo laboral, que pueden ser consecuencia de un clima laboral negativo en la organización, pues tienen como resultado que los trabajadores se sientan insatisfechos en su contexto laboral.

Características del clima organizacional

En relación con el clima organizacional, hay algunos factores a considerar para tener una comprensión de lo que este concepto comprende. Usualmente, se sostiene que solo los horarios y las condiciones físicas laborales determinan el bienestar y la satisfacción de los trabajadores cotidianamente, cuando no es así. En realidad, los elementos emocionales desempeñan un rol crucial en el funcionamiento de la organización (García, 2020).

Por esta razón, García (2020) destaca algunas características del clima organizacional:

- Se caracteriza por ser multidimensional, dado que establece cómo diferentes variables pueden afectar la productividad de una entidad.
- El ambiente organizacional puede evaluarse a través de diversas herramientas y tácticas como las encuestas.
- Se vincula con el respaldo y la integración que los trabajadores de la organización perciben.
- Indica cuánto se siente motivado el personal, lo que repercute de manera negativa o positiva en la conducta de las personas en el entorno de trabajo.
- Le confiere una característica única e identidad distintiva a la compañía y ofrece una representación de la relación entre la compañía y su equipo de trabajo.
- El ambiente organizacional es una ilustración del entorno interno de la compañía, tal y como los trabajadores lo perciben durante un periodo específico.
- Examina la visión que tienen los trabajadores de la compañía.

Importancia del clima organizacional

En la actualidad, numerosas compañías otorgan gran relevancia a mantener un ambiente laboral positivo, dado que es un elemento crucial que define el triunfo o el fracaso de una organización. A su vez, es un factor crucial en el desempeño de los empleados: si se sienten vinculados e identificados con la dinámica de la compañía, hay grandes posibilidades de que operen de forma más productiva y eficiente (Valencia y Quijano , 2020).

En cambio, entender completamente el ambiente organizacional de una empresa y su composición, posibilita que los empleadores tengan un control más amplio sobre toda la interacción dentro de la organización. Esto a su vez facilita la creación de técnicas y estrategias eficaces para optimizar y tratar aquellos elementos que no están siendo eficientes, vinculados con el comportamiento y las posturas del personal. Incrementando su satisfacción y motivación, y consecuentemente, optimizando el desempeño y productividad en el trabajo, no solo en las actividades cotidianas, sino también en los servicios y recursos materiales (Valencia y Quijano , 2020).

Beneficios de un buen clima organizacional

Un ambiente organizacional positivo puede proporcionar varias ventajas a las compañías, tales como la disminución de la rotación de personal y la reducción del número de errores y dificultades que surgen en la organización, lo que resulta en menos reclamaciones de los clientes y reduce el tiempo que los trabajadores invierten en solucionar problemas (Celis, 2021).

Según Celis (2021) también se tiene los siguientes beneficios de un buen clima organizacional:

- Fomenta la creación de un entorno de trabajo saludable.
- Motiva a los trabajadores a poner todo su empeño y potencia sus deseos de laborar.
- Minimiza el temor del empleado al actuar o expresar sus puntos de vista.
- La identificación y la comunicación potencian la alegría de los trabajadores.
- Evita y evita la falta de asistencia al trabajo.
- Facilita el crecimiento profesional e individual del personal.
- Aplica métodos y tácticas que maximizan el uso del tiempo y los recursos.
- Promueve la comunicación dentro de la organización.
- Optimiza las relaciones personales entre los integrantes del personal.
- Incrementa la confianza de la persona en sí misma y en su equipo.

Dimensión 1: Autorrealización

García et al. (2020) afirman que, la autorrealización es el logro de las metas y objetivos personales a través de los propios medios del individuo y también es el estado de plenitud y satisfacción que al poder lograr los objetivos los colaboradores

de la empresa la obtienen; en otras palabras, la autorrealización se refiere a hacer realidad los sueños por esfuerzo propio sin intervención de terceras personas.

Saavedra (2023) manifiesta que, la autorrealización se refiere al desarrollo constante; para poder promoverlo se debe de realizar un esfuerzo extra al potencial completo y maximizar el uso de los talentos; así mismo, el potencial son los recursos del cuerpo y el cerebro que son fuente de ayuda para poder establecernos en cierta actividad propuesta; al maximizar el potencial estaremos descubriendo las habilidades blandas y se podrán aprovechar de la mejor manera.

Indicador 1: Desarrollo Personal

Se refiere a las acciones que toman los colaboradores dentro de la organización, con la intención de poder desarrollar sus destrezas y habilidades; dichas acciones, les permite a los colaboradores la mejorar en sus relaciones interpersonales y en la toma de decisiones con prudencia (Sanarai, 2024).

Indicador 2: Desarrollo Profesional:

Es la vida laboral de cualquier individuo, en la que comienza laborando para un empleador o para alguna empresa, luego vienen un individuo más que está bajo su responsabilidad hasta que la persona se decida en el emprendimiento que tenga pensado y lo ejecuta para llevarlo a cabo (Reyes, 2023).

Dimensión 2: Involucramiento

Rojas y Huarcaya (2021) afirman que, el involucramiento laboral va más allá de solamente afirmar que se trabaja en una empresa, tiene que ver también con las necesidades ya satisfechas, sus emociones y por supuesto, con esa motivación que realiza cualquier trabajo en su ámbito laboral dentro de la organización.

Ríos (2020) manifiesta que, dentro del clima organizacional, el involucramiento se refiere a la asimilación e identificación que posee el trabajador de la empresa, de acuerdo con los valores de la organización y el nivel de compromiso de los logros obtenidos y finalmente con el desarrollo organizacional.

Indicadores

Indicador 1: Identificación con la institución

La identificación con la empresa indica el nivel de identificación emocional de las personas de la organización con la misma; para ello, los colaboradores deben de adaptarse a los valores, el nivel cultural, las interacciones en conjunto y por supuesto las superiores de la organización (CEDE, 2024).

Indicador 2: Compromiso con la entidad

El compromiso de los colaboradores es esencial para desarrollar de manera sostenible el éxito de las empresas; es decir, a medida que los lugares de trabajo se vuelven cada vez más competitivos, comprender y gestionar el desempeño de los colaboradores se vuelve fundamental para que las organizaciones puedan desempeñarse de la mejor manera en el mercado laboral (UNIR, 2024).

Dimensión 3: Supervisión

Callupe et al. (2023) mencionan que, por lo general, la supervisión es una forma de orientar, apoyar y mantenerse informado sobre las labores de los individuos que se encuentran bajo la responsabilidad del supervisor inmediato; un supervisor tiene distintos deberes a la hora de llevar a cabo la supervisión, las cuales incluyen, la capacitación a los nuevos colaboradores, la asignación de deberes, la creación de proyectos, y la garantía de que las metas y objetivos sean implementados de manera adecuada y finalmente proyectar tareas o medidas disciplinarias.

Ges (2022) afirma que, la supervisión tiene la responsabilidad muy extensa dentro de sus tareas laborales; se deben de conocer con exactitud en cualquier área en la cual se estén desempeñando y conocer a su colaborador a cargo, todo eso, con la finalidad de contribuir con el crecimiento de la organización para la que trabaja.

Indicador 1: Justicia

La justicia en el trabajo incluye en brindar a los colaboradores el poder acceder a un trabajo decente y que sea de calidad; todas las personas tienen el derecho igualitario

en las labores que desempeñan, las remuneraciones son de acuerdo con ley y el trato laboral es adecuado para un mejor desempeño en el área de trabajo (Scielo, 2024).

Indicador 2: Seguimiento y control

El seguimiento y control se basa en una de las etapas fundamentales de la seguridad y salud en el trabajo; ya que, mediante ello, se puede garantizar que el sistema esté funcionando de manera correcta y por supuesto, de manera efectiva; gracias a dicho sistema, se estará logrando también, el logro de los objetivos plasmados por la empresa (Gonzales, 2023).

Indicador 3: Preparación

La preparación laboral se refiere a la manera eficaz en la que un individuo se prepara para ir a una entrevista laboral; esa preparación incluye, la investigación de la empresa, el comprender el trabajo al cual postular y la práctica de entrevistas simuladas para estar mucho más preparado (Kaur, 2024).

Indicador 4: Definición

El poder definir la supervisión laboral se refiere al conjunto de tareas que desarrolla una persona al supervisar las actividades de un grupo determinado de colaboradores de la empresa con el fin de lograr la eficacia en el área laboral (Real Academia Española , 2021).

Indicador 5: Metas y objetivos

La diferencia principal que hay entre ambos términos es que una meta es un resultado general a largo plazo que se desea lograr, mientras que un objetivo se encarga de realizar acciones de medidas a corto plazo para el logro de la meta en general (Asana, 2024).

Indicador 6: Evaluación

La evaluación en el clima organizacional se refiere a una declaración de interés por parte de la empresa, ya que, una empresa interesada en tal colaborador la evaluará para poder verificar su desempeño en la empresa y brindarle capacitaciones para que pueda mejorar aún más (Solla, 2024).

Dimensión 4: Comunicación

Zapata (2020) manifiesta que, una buena comunicación en el ámbito laboral tiene un gran impacto tanto en el nivel personal como en los trabajos en equipo; la capacidad de comunicarse ayuda a generar ideas, a compartir ideas de manera eficaz; estas ideas pueden ser mediante textos o de manera oral; por eso, cualquier persona o colaborador de la empresa puede mejorar en el aspecto comunicativo por ser fundamental. También menciona que, la comunicación eficaz es una habilidad que cada una de las personas sostiene; como colaborador se debe de hacer un esfuerzo para aprender a comunicarse de la mejor manera y hacerlo con eficacia, no solamente para el beneficio de los demás, sino también para el beneficio personal y profesional.

La comunicación en el lugar de trabajo puede ser especialmente difícil; ya que, la forma en que el individuo se comunica con otras personas en su lugar de trabajo o en su negocio, puede verse afectada a la forma en que las demás personas lo perciben y con ello poder relacionarse con confianza; se puede practicar mediante lenguajes corporales, contactos visuales, mediante lecturas, escuchando con precisión, entre otros (Zapata, 2020).

Indicadores

Indicador 1: Accesibilidad e información

Se refiere a la condición en la que se debe de llevar a cabo los procesos en el entorno, los bienes y servicios; así como, los objetivos, las herramientas, las diapositivas y más; con la finalidad de comprender y ponerlo en práctica en el ámbito laboral; es decir, obtener el acceso y la información tiene que ser de la manera más autónoma y profesional posible (Bermejo et al., 2020).

Indicador 2: Interacción

La interacción laboral se refiere a la comunicación que se pone en práctica por medio de un acuerdo escrito entre el empleado y el colaborador; en esos acuerdos, se plasman la voluntad y la igualdad entre ambas partes y, por supuesto el respeto mutuo que debe de existir (Cortés, 2023).

Indicador 3: Solución de problemas

Este consiste en brindar una respuesta o resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar en la empresa; para esto, se requiere de un análisis previo de factores que se relacionan con el contexto sucedido (Zapata, 2020).

Indicador 4: Comunicación interna

Es una responsabilidad en primer término de la alta dirección de las empresas; pero para el desarrollo óptimo de la comunicación interna se debe de trabajar conjuntamente entre los jefes de la entidad y los colaboradores de esta (Zapata, 2020).

Indicador 5: Escucha activa

Este tipo de escuchar dentro de la empresa ayudará al desarrollo de las relaciones sólidas laborales, ayuda a comprender mejor a los compañeros de trabajo de manera más profunda e incluso te ayuda a comprender tu sentido de empatía (Martins, 2024).

Dimensión 5: Condiciones laborales

Riesco y Lahera (2023) mencionan que, las condiciones laborales son los diferentes elementos que existe entre la relación de un trabajador y para la organización que trabaja; así mismo, según el ámbito que ocupe, se puede poner mayor énfasis en unos u otros elementos de la mencionada relación, todo esto, basado en la medida que se relaciona con el objeto de investigación.

Ríos (2024) manifiesta que, las condiciones de trabajo se refieren al conjunto de elementos o factores que rigen la relación entre un colaborador y la organización; dicha explicación, abarca varios aspectos como la seguridad, el estado y la calidad del ámbito del trabajo; así como la salud y el bienestar del potencial humano; por otra parte, las condiciones laborales, son los diferentes aspectos de trabajo que pueden afectar de manera negativa a la salud de los individuos mientras estas son realizadas durante el periodo laboral; así mismo, se refiere a las condiciones materiales que podría evitar cualesquiera accidentes en la empresa.

Indicador 1: Elementos materiales

Los recursos corporativos o elementos materiales son los cimientos esenciales que mantienen la estructura y operación de cualquier entidad. Es posible interpretarlos como los activos, ya sean tangibles o intangibles, que una compañía emplea para realizar sus operaciones cotidianas y lograr sus metas a largo plazo. Estos son fundamentales para la viabilidad y expansión de una organización, y su adecuada administración influye considerablemente en el triunfo o el fracaso en el actual mercado competitivo (Suárez y Ibarra, 2020).

Indicador 2: Elementos económicos

Los elementos económicos dan lugar a las diversas actividades económicas; dichos elementos, pueden ser las familias, las empresas, el estado, el trabajo, el capital, entre otros (Méndez, 2020).

Indicador 3: Cooperación

La cooperación en el área laboral ayuda a la estimulación de innovar, aumentar la productividad y por supuesto, aumentar la necesidad de satisfacción de los demás colaboradores del equipo de trabajo (Riesco y Lahera, 2023).

Variable 2: Desempeño Laboral

El rendimiento laboral se refiere a cómo los empleados de una organización llevan a cabo las tareas y funciones asignadas para llevar a cabo sus tareas en el puesto que ocupan en la empresa, basándose en sus habilidades, saberes, destrezas y capacidades. Esto genera comportamientos y modificaciones que permitan a la organización y a sus trabajadores determinar lo eficientes y eficaces que son (González y Vilchez , 2021).

Alles (2019) afirma que, se define al desempeño laboral como la evaluación de cómo un colaborador de la empresa realiza sus labores y responsabilidades en el ámbito de su área laboral; así mismo, el desempeño laboral, implica medir la efectividad, la eficiencia y la calidad con las que el colaborador logra alcanzar sus objetivos trazados y por lo mismo, alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Rojas y Mora (2018) manifiestan que, el desempeño de un individuo dentro de la empresa en cualquiera de las actividades que realice a nivel laboral será el resultado de un conjunto de factores que se agrupan en un triple eje principal; los cuales se denominan como, los conocimientos, el cual está integrado por conocimiento aprendidos, el segundo eje es la experiencia práctica y finalmente, las competencias, siempre se debe de verificar el desempeño de un individuo relacionándolo con su área de trabajo en el cual se va desempeñando; ya que, el colaborador de la empresa mostrará un mejor desenvolvimiento a la hora de que se le realice una evaluación de desempeño laboral.

Factores del desempeño laboral

Según González y Vilchez (2021) la variable de desempeño laboral se ubica dentro de los factores actitudinales o personales, que se enfocan en los comportamientos que adopta la persona en el desempeño del cargo, incluyendo: adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.

Adaptabilidad: es la capacidad de la persona para ajustarse a nuevos puestos de trabajo, entender y asimilar los procedimientos, adiestramiento y procesos de transformación. Además, es un proceso dinámico y activo que demanda la participación directa del individuo para tener la habilidad de proporcionar una respuesta creativa y definitiva ante los desafíos y barreras que surgen en el entorno laboral que obstaculizan la realización de la tarea. Por ello la adaptabilidad se refiere a las modificaciones en la manera y el modo en que los empleados realizan las tareas, funciones y responsabilidades durante su desempeño laboral; este fomenta un comportamiento apropiado que promueva una nueva forma de actuar en las tareas cotidianas, orientada a la mejora tanto para los trabajadores como para la organización (González y Vilchez , 2021).

La asistencia y puntualidad: son principios que distinguen a los empleados honestos y responsables de asumir sus responsabilidades en relación con las tareas o actividades vinculadas a su posición para alcanzar las metas tanto individuales como organizativas; estos reflejan personalidad, carácter, orden, eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas planificadas, con el fin de mejorar el rendimiento laboral y obtener confianza (González y Vilchez, 2021).

Responsabilidad: es la postura adoptada frente al trabajo, es la reacción positiva ante las responsabilidades asumidas para llevar a cabo las tareas, funciones y actividades

dentro de los tiempos fijados, además de ser un factor personal del individuo que lo vincula al realizar un compromiso con el trabajo para lograr el éxito y las metas establecidas (González y Vilchez, 2021).

Motivación: es el método que facilita la satisfacción y sensibilización del individuo que va a formar o realizar alguna tarea y/o actividad. Esta es la inspiración que proporciona energía, además de la orientación que permite actuar en función del estado interno del individuo, de acuerdo con los objetivos fijados. Estar motivado incentiva al individuo a llevar a cabo todo lo que quiera alcanzar para cubrir sus necesidades (González y Vilchez , 2021).

Disciplina: Es crucial destacar que la disciplina brinda a las personas las políticas, normas, reglamentos y procedimientos para moldear, rectificar e incentivar el comportamiento que la organización espera de ellos, facilitando que las tareas, funciones y responsabilidades se lleven a cabo correctamente y se alcancen resultados ideales que favorezcan la productividad, eficiencia y eficacia tanto para los individuos como para la organización (González y Vilchez , 2021).

Cooperación: es el método por el cual los supervisores consiguen el máximo esfuerzo de sus empleados para que aporten lo mejor de sí en las tareas llevadas a cabo en la organización; es el estímulo para los empleados a través de sistemas de incentivos para el mejor desempeño en sus tareas, y alcanzar el rendimiento máximo tanto individual como grupal para el triunfo tanto del individuo como del equipo (González y Vilchez, 2021).

Iniciativa: en el rendimiento laboral implica el concepto de que genera adaptación a circunstancias innovadoras e ideas inteligentes para transformarlas en acciones adaptables a nuevas circunstancias o modificar procesos, procedimientos o reglas para potenciar el rendimiento laboral de los empleados, además de alcanzar las metas establecidas por la organización (González y Vilchez , 2021).

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Según Ramírez (2020) el desempeño laboral es importante porque permite medir la eficiencia de los trabajadores, identificar áreas de mejora y establecer metas además es importante porque ayuda a:

- Evaluar la eficacia: Facilita determinar quién cumple sus tareas de manera adecuada y quién no.
- Determinar áreas para mejorar: Facilita el entendimiento de las capacidades y puntos débiles de los trabajadores, lo que les facilita el desarrollo de nuevas habilidades y competencias.
- Definir objetivos: Facilita la definición de nuevos objetivos y la labor bajo la meritocracia.
- Potenciar la eficiencia productiva: Facilita la optimización de la productividad global en el entorno laboral.
- Seleccionar profesionales: Facilita la elección de los profesionales más destacados.
- Establecer requerimientos de capacitación: Facilita la identificación de las necesidades de capacitación de los trabajadores.
- Ofrecer claridad a los trabajadores: Facilita proporcionar claridad a los trabajadores.

El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones y comportamientos que un individuo muestra en su puesto de trabajo.

Dimensión 1: Eficacia

Fernández y Sánchez (2022) afirman que, la eficacia se refiere a la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado, basándose en realizar lo correcto de la forma adecuada y en el preciso momento; es decir, es hacer las cosas bien, llevado a cabo actividades de la manera que parezca mejor posible que sea el conductor al conseguimiento de los resultados esperados.

Fernández y Sánchez (2022) manifiestan que, la eficacia, en cualesquiera de sus múltiples aprobaciones, es siempre importante y relevante por sí misma; es importante también, porque desde lo personal es la medida en los que todos deseamos que nuestras acciones sean productoras de efectos y esos efectos tengan lugar realmente cuando suceden intenciones organizacionales.

Indicador 1: Resultados esperados

Los resultados esperados hacen referencia a los cambios y logros específicos que se anticipan alcanzar como consecuencia de llevar a cabo una investigación o un proyecto de ser el caso; dichos resultados deben de ser medibles y realistas para realizar la correcta evaluación del éxito de la investigación (Muñoz, 2024).

Indicador 2: Logros de metas y objetivos

En términos básicos, los objetivos orientan las acciones y otorgan un propósito. Además, sirven para evaluar el éxito de su compañía. Según esto, el enfoque en la definición de objetivos será crucial para alcanzar los objetivos planteados por cada empresario. Numerosos individuos están de acuerdo en que los objetivos son esenciales, pero pocas personas redactan sus objetivos o poseen planes de acción que les faciliten alcanzarlos (Arce, 2020).

Las metas y objetivos abarcan los resultados que las empresas o las personas desean lograr con éxito en un periodo de tiempo determinado; para lograr dichas metas y objetivos, es por medio de un plan de acción preciso donde se estipule cuáles son esas metas y objetivos que se desean alcanzar (Arce, 2020).

Indicador 3: Cumplir con las tareas asignadas

La realización de una tarea es un procedimiento que se inicia cuando una tarea posee una necesidad y un fundamento para su ejecución. Para que el trabajo sea más sencillo y eficiente en términos de tiempo y costos, es imprescindible establecer un ambiente favorable para aquellos que llevan a cabo esta labor. El poder cumplir con las tareas encomendadas pasa por varios aspectos, como la definición del objetivo, la identificación de las tareas, el tiempo, los responsables, entre otros; una vez identificadas, se podrá cumplir con efectividad las tareas asignadas (Molier, 2023).

Dimensión 2: Eficiencia

Torres (2020) afirma que, se puede describir la eficiencia como la habilidad de lograr un objetivo final con escaso o nulo derroche, esfuerzo o energía. Ser eficaz implica que puedes alcanzar tus metas empleando los recursos que posees de la forma óptima posible. En resumen, algo es eficaz si no se desaprovecha nada y se mejoran todos los

procedimientos por ello la eficiencia es la capacidad de conseguir un objetivo, pero llevando a cabo los mínimos recursos posibles; así mismo, en el mundo empresarial un individuo eficiente es aquel que cumple o alcanza las metas haciendo uso mínimo de los recursos que tiene y logra el objetivo usando con cautela la economía de los medios.

Salles (2020) manifiesta que, la eficiencia se trata de obtener o lograr los resultados haciendo uso efectivo de los recursos que tenemos a disposición; por lo tanto, para ser eficientes, se debe de monitorear también el mercado laboral y la participación que conlleva en el mismo, con la finalidad de innovar y mejorar para seguir participando de la mejor manera en el mercado laboral competitivo.

Indicador 1: Uso adecuado de los recursos

El uso adecuado o efectivo de los recursos se refiere a cumplir los objetivos trazados con el menor recurso posible, pero lograr el objetivo de la mejor manera posible (Hansen, 2024).

Indicador 2: Anticipación

La anticipación se refiere a una estrategia esencial en cualquier programa de seguridad efectivo; una forma en que la anticipación puede ayudar a la mejora de la seguridad es por medio de la evaluación de riesgos (Prieto, 2023).

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Fernández (2022) manifiesta que, el trabajo en equipo se refiere al conjunto de personas que comparten metas, objetivos y deberes; las cuales, son realizadas de forma coordinada; así mismo, el trabajo en equipo te da ciertas ventajas que trabajar de manera individual; ya que, el trabajo en equipo puede ofrecer garantías de calidad para cada paso del proceso productivo y contar con una respuesta inmediata en un corto periodo de tiempo determinado.

Torrelles et al. (2020) manifiestan que, trabajar en equipo implica la utilización de recursos internos y externos, así como de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que posibilitan a una persona ajustarse y lograr un objetivo junto a otros en un contexto y situación específicas, el trabajo en equipo consiste en la mutua colaboración de un conglomerado de personas, con la finalidad de alcanzar determinadas metas y

objetivos; así mismo, el trabajo en equipo se caracteriza por su capacidad para incluir talentos personales y usarlos exponencialmente para obtener o lograr objetivos comunes.

Indicador 1: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en una compañía son las interacciones que suceden entre distintas personas, en las que se requiere cultivar habilidades sociales para un ambiente de trabajo positivo. Capacitaciones sociales tales como la comunicación o el asertividad son esenciales en el entorno de trabajo (Hanco y Carpio, 2021).

Ademas, Hanco y Carpio (2021) mencionan que este indicador se refiere al contacto que existe entre dos o más individuos, ya sea, en el ámbito familiar, laboral, conyugal, institucional, entre otras, es decir, este tipo de relación es estrecha y activa porque tiene un efecto en la cual todos participan.

Indicador 2: Participación en equipo

La participación en equipo es fundamental para que el grupo de trabajo tenga éxito; ya que, cuando los integrantes del grupo de trabajo son partícipes del mismo objetivo a lograr, se estará aumentando la moral del equipo, se trabajará mejor y de manera más rápida (González, 2022).

Marco Conceptual

Control: El control administrativo hace énfasis al proceso por el cual se supervisa y se regula las actividades y recursos de una organización para el logro de los objetivos establecidos (Xamai, 2023).

Compromiso: Es el compromiso emocional de un colaborador con su labor en su área laboral; dicho término es confundido con la satisfacción o la felicidad por el logro de alguna meta; pero va más allá del disfrute o no disfrute de su trabajo del colaborador (Paritripti, 2024).

Entidad: Son representaciones abstractas de una estructura organizacional; dicha entidad, puede contener entidades a su cargo, como departamentos, unidades de negocio, entre otros, y también tal entidad creada depende de las necesidades organizacionales que se necesitan en el mercado laboral (International Business Machines, 2024).

Evaluación: La evaluación empresarial se convierte en una labor complicada, dado que se deben considerar no solo las conexiones que surgen dentro de la empresa, sino también las de ésta con su ambiente (Espinoza, 2020).

Involucramiento: Es el comportamiento laboral, en la cual, un colaborador se siente identificado con el tipo de actividad que está realizando, se desempeña con emoción e importancia de cumplir con el objetivo propuesto (Riquelme, 2020).

Supervisión: La supervisión la realiza un profesional capacitado que es el encargado de vigilar y gestionar a un grupo determinado de colaboradores que están trabajando en la empresa; así mismo, es quién comunica a la alta directiva el desempeño que están teniendo los colaboradores en el trabajo (Espinoza, 2020).

2.3. Hipótesis

Para la presente investigación titulada Clima Organizacional para la mejora del Desempeño Laboral en la Empresa de Transporte Forgam, Ayacucho, 2024; no se requirió de un planteamiento de hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. Debido a que, en un estudio descriptivo, no precisa de una hipótesis, dicha afirmación concuerda con lo propuesto por Reyes (2022) quien manifiesta que, no se aplica una hipótesis en una investigación descriptiva porque el objetivo de este tipo de estudios es describir o caracterizar y no es inferencial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue de tipo de cuantitativo. Según Niño (2021) afirma que, la investigación de tipo cuantitativo tiene que ver estrechamente con verificar la cantidad y, por lo tanto, su principal medio es la medición y el cálculo; por lo general, busca medir las variables de estudio con referencia a magnitudes. La presente investigación fue de tipo cuantitativo porque se buscó medir y evaluar las variables que en este caso son el clima organizacional y el desempeño laboral utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Esto permitió que las variables sean medidas mediante el cálculo de frecuencias a través de porcentajes y promedios. Además, se elaboraron tablas y figuras para presentar los resultados de manera numérica precisa y detallada con la información obtenida en la investigación.

Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta.

Descriptivo

El nivel de investigación fue descriptivo. Según Pérez (2020) una investigación descriptiva es muy útil, para ser exactos, la investigación descriptiva implica que se va a realizar descripciones sobre el objeto de estudio que se está desarrollando. Por consiguiente, el estudio desarrollado fue de nivel descriptivo, con el propósito de describir las características de las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

De propuesta

De acuerdo con Niño (2021) una propuesta de mejora se refiere a la acción y efecto de la investigación que se está llevando a cabo; el objetivo principal es, establecer la experiencia obtenida y apoyar al rubro o ámbito que se encuentre con dificultades. Es por ello por lo que, en la presente investigación se desarrolló una propuesta y un plan de mejora basados en los resultados encontrados los cuales fueron analizados; así mismo, el representante de la empresa pudo implementar la mejora con la finalidad de disminuir los inconvenientes y cumplir los objetivos deseados.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal.

No experimental:

De acuerdo con Galarza (2024) en una investigación de diseño no experimental no se modifica deliberadamente las variables independientes; sino que, se observan situaciones que ya existen; es decir, se pueden ver los acontecimientos o fenómenos tal y como se muestra en su ámbito natural, para que posteriormente puedan ser analizados. La investigación fue no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones en las variables clima organizacional y el desempeño laboral. En lugar de ello, se observaron los eventos tal y como suceden en su contexto natural.

Transversal:

Galarza (2024) afirman que, el diseño transversal es también conocido como diseño transeccional, dicha investigación se refiere a únicamente analizar el nivel o estado de una o más variables en un momento determinado; es decir, en una investigación de diseño transversal, la recolección de datos se da en un tiempo único. La investigación fue de corte transversal, ya que la recopilación de los datos se llevó a cabo en un solo momento, lugar y tiempo determinado, con un comienzo y un final claramente delimitado.

3.2 Población

Población

Pérez (2020) mencionan que, la población es el conjunto de todos los elementos que son considerados para una investigación; así mismo, la población tiene parámetros, como, los valores descriptivos; es decir, la población es la que encierra totalmente a los individuos que se encuentran inmersos en el estudio.

Para la investigación la población estuvo conformada por los 12 trabajadores de la Empresa de Transporte Forgam, ubicada en el departamento de Ayacucho, 2024; dichos participantes fueron tomados en cuenta para ambas variables de estudio.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión: Para la investigación estuvieron incluidos los trabajadores de la Empresa de Transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Criterio de exclusión: Para la investigación estuvieron excluidos los trabajadores que no quieran ser parte de la encuesta que se les va a realizar; así mismo, al no ser partícipes de la encuesta, tampoco serán parte de la investigación.

Muestra

Pérez (2020) manifiesta que, la muestra es una parte de la población que fue seleccionada para el estudio, de los cuales se pueden ejecutar los análisis de investigación correspondientes; así mismo, la muestra se analiza mediante estadísticas mediante fórmulas existentes.

Para el presente estudio, la muestra estuvo conformada por los 12 trabajadores de la Empresa de Transporte Forgam, ubicada en el departamento de Ayacucho, 2024. Es decir, se incluyó el total de trabajadores de la empresa, lo que representa el 100% de la población según la información proporcionada por la empresa.

Muestra: Censal

En este contexto, Pérez (2020) opinan que, se denomina muestra censal porque la muestra actual coincide con la totalidad de la población debido a que, la población no es de gran cantidad. Es por ello que para la presente investigación se usó del muestreo censal porque la población no es muy extensa, ya que solo son 12 trabajadores.

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de medición
Variable 1: Clima Organizacional	García et al. (2020) el clima organizacional es el resultado de la forma en que los empleados disponen un proceso de interacción social influenciado por sus propios valores, actitudes y creencias, así como por el ambiente interno y externo de la empresa, todo lo cual constituye percepciones que por su origen hacen que la organización sea vista como un todo.	Autorrealización	Desarrollo personal	Escala de Likert	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Desarrollo profesional		
		Involucramiento laboral	Identificación con la institución		
			Compromiso con la entidad		
		Supervisión	Justicia		
			Seguimiento y control		
			Preparación		
			Definición		
			Metas y objetivos		
		Comunicación	Evaluación		
Accesibilidad a información					
	Interacción				

			Solución de problemas		
			Comunicación interna		
			Escucha activa		
		Condiciones laborales	Elementos materiales		
			Elementos económicos		
			Cooperación		
Variable 2: Desempeño Laboral	Alles (2019) afirma que, se define al desempeño laboral como la evaluación de cómo un colaborador de la empresa realiza sus labores y responsabilidades en el ámbito de su área laboral. Así mismo, el desempeño laboral, implica medir la efectividad, la eficiencia y la calidad con las que el colaborador logra alcanzar sus objetivos trazados y por lo mismo, alcanzar las metas establecidas por la empresa.	Eficacia	Resultados esperados	Escala de Likert	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Logro de metas y objetivos		
			Cumplir con las tareas asignadas		
		Eficiencia	Uso adecuado de los recursos		
			Anticipación		
		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales		
Participación en equipo					

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Galarza (2024) manifiestan que, en la encuesta, el encuestado lee previamente el cuestionario y responde las interrogantes por de manera escrita; siempre con la previa supervisión de los que son los investigadores del presente estudio; así mismo, la encuesta debe de contar con un aspecto lógico y rígido, el cual permanece inalterado a lo largo del proceso que toma la investigación.

La presente investigación usó la encuesta como técnica de recolección de información; debido a que, está diseñada para obtener información detallada de cierta cantidad de personas cuya opinión son relevantes para la investigación, por ello se encuestó a los trabajadores de la Empresa de Transporte Forgam, para ambas variables de estudio.

Instrumento

Galarza (2024) mencionan que, el cuestionario es una herramienta básica de observación, de encuesta y de entrevista; en el mencionado cuestionario se formula una cierta cantidad de interrogantes que permitirán medir una o más variables, dependerá con cuántas variables se esté trabajando en la investigación; así mismo, el cuestionario brinda la posibilidad de observar los sucesos mediante la valoración que da el encuestado.

La investigación usó el cuestionario como instrumento para poder recopilar información; dicho cuestionario, estuvo conformado por 25 preguntas en una escala Likert, distribuidos en 18 ítems para la variable clima organizacional y 7 ítems para la variable desempeño laboral, la validación fue llevada a cabo por tres expertos en administración, los tres con grado de maestría quienes analizaron y aprobaron el cuestionario antes de su aplicación. Además, la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.833 para la variable clima organizacional y 0.773 para la variable desempeño laboral, lo cual indica una excelente confiabilidad del instrumento.

3.5 Método de análisis de datos

Galarza (2024) opinan que, el método de análisis de datos consiste en el sometimiento de los datos obtenidos a una realización de operaciones; esto, con la finalidad de sacar conclusiones de la investigación, esas conclusiones deben de ser precisas para poder alcanzar el objetivo que queremos obtener; es por ello que, el análisis de datos sirve para descartar o comprobar los modelos existentes o las teorías. Los datos recolectados tienen que pasar por una serie de análisis y tabulaciones con la finalidad de obtener los resultados obtenidos; esos datos serán evaluados mediante programas estadísticos, los cuales nos ayudarán a comprobar los resultados; esos análisis tienen que ser precisos y transparentes para un correcto entendimiento y un óptimo análisis de resultados.

Pérez (2020) afirman que, un análisis descriptivo se refiere a que el investigador esté interesado en únicamente describir las situaciones y eventos del fenómeno en estudio; este análisis descriptivo busca la especificación de las propiedades importantes de las personas, grupos o comunidades, las cuales tienen que ser sometidas a un proceso de análisis estadístico para medir y evaluar. Es por ello que, para proseguir con la investigación se utilizaron diversos programas informáticos y estadísticos, como el Microsoft Word para la redacción, corrección y elaboración de tablas y figuras en el informe de investigación, así mismo se utilizó el Acrobat Reader para la lectura de archivos digitales en formato pdf, como libros, artículos, antecedentes, y entre otros, del mismo modo se utilizó en navegador web Google Chrome para la búsqueda de toda la información necesaria de libros, artículos, informes, tesis y revistas, de igual manera se utilizó el Microsoft Excel para determinar el alfa de Cronbach y hallar la confiabilidad del instrumento, así mismo se empleó el programa de Anti plagio Turnitin con la finalidad de que la similitud sea menos del 25% lo cual es aceptado por la Universidad y finalmente se utilizó el Power Point para la elaboración de las diapositivas para la presentación de la ponencia y, posteriormente sustentarlo ante los jurados y asesor calificador.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica v.001 en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualizado por el Consejo Universitario con Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica, con fecha 28 de junio del 2024.

Protección y respeto de los derechos de los intervinientes: Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente: Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad: El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de la microempresa relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.

Beneficencia, no maleficencia: Se aclaró a los trabajadores de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno a la motivación laboral y calidad de servicio, siendo estas variables relevantes en la mejora de satisfacción del trabajador y del cliente.

Integridad y honestidad: Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

Justicia: Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

IV. Resultados

Objetivo Específico 1: Definir las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 1

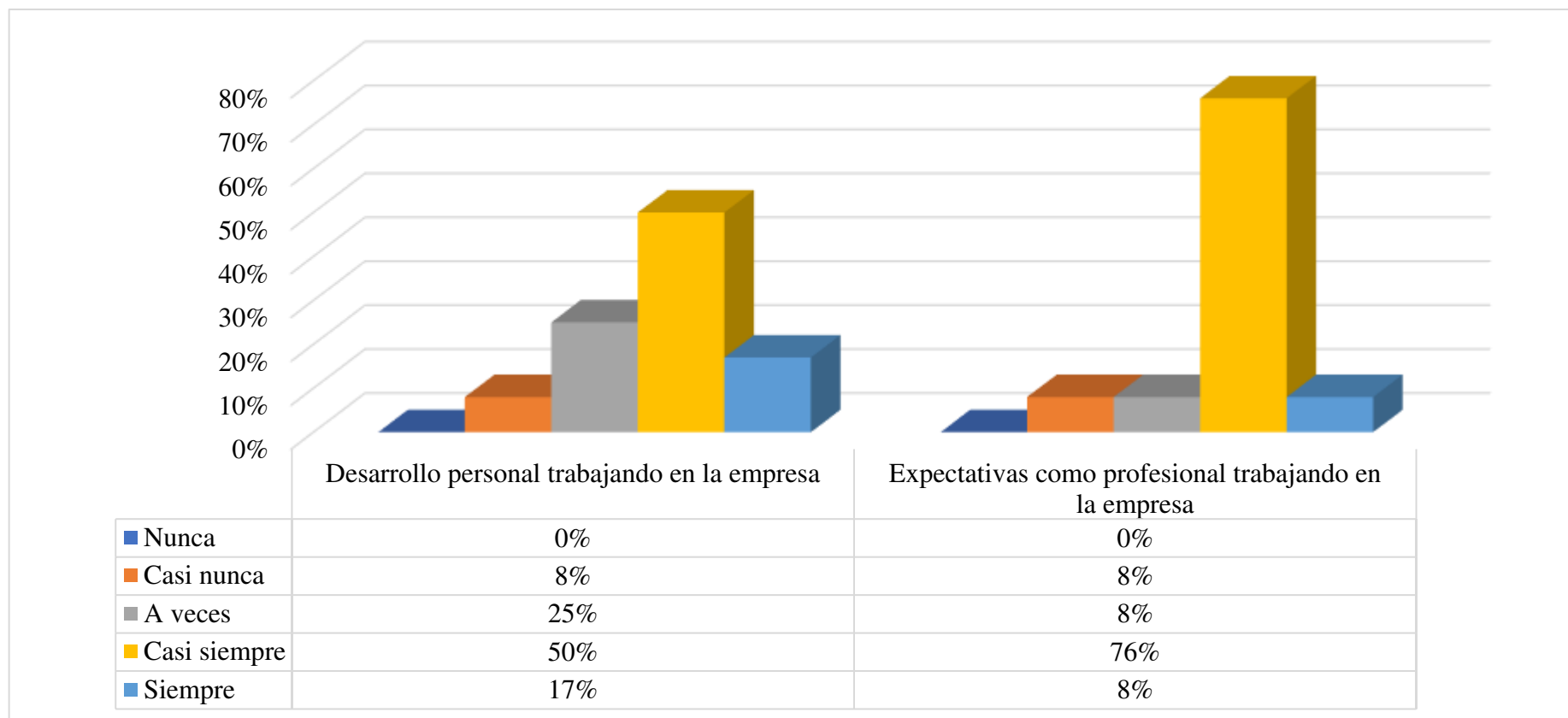
Características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Autorrealización	N	%
Desarrollo personal trabajando en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	6	50.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
Expectativas como profesional trabajando en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	9	76.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 2: Definir características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 2

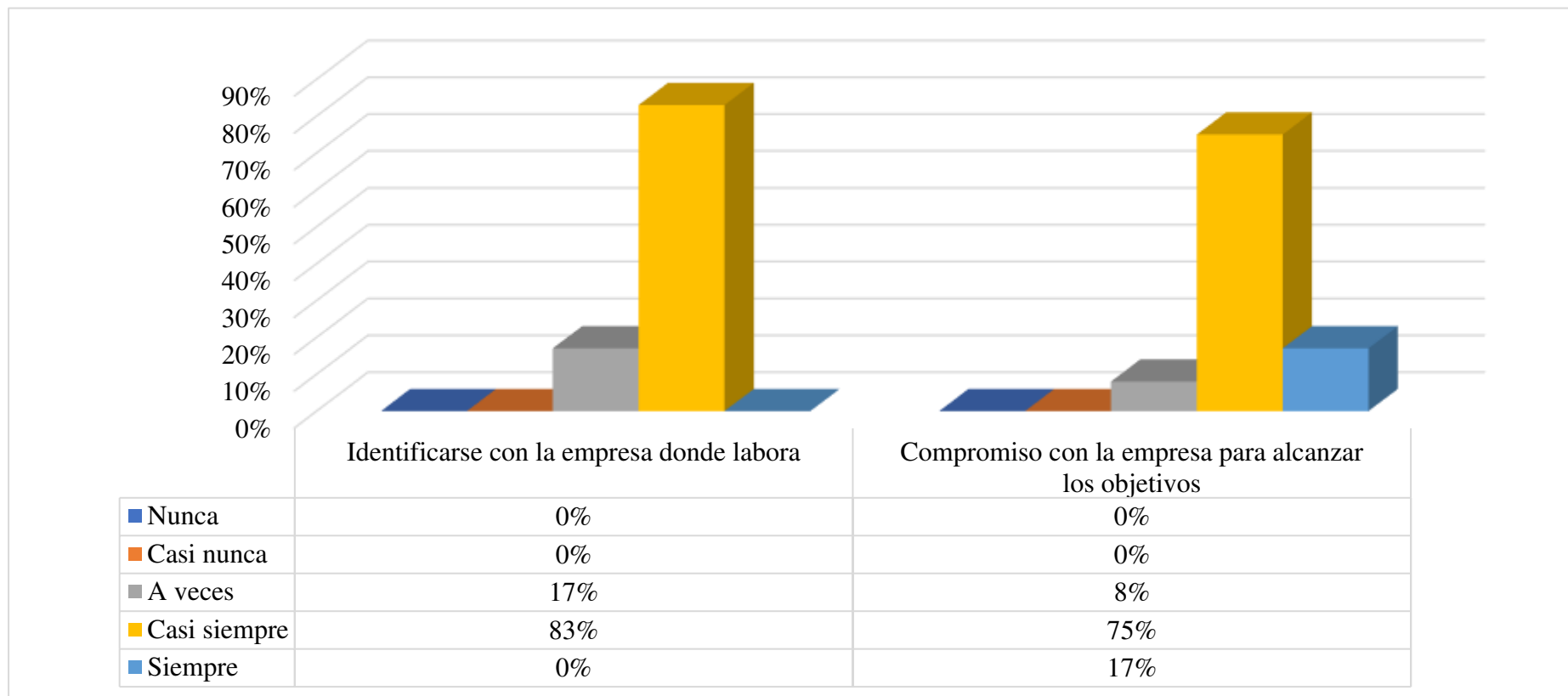
Características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Involucramiento	N	%
Identificarse con la empresa donde labora		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	10	83.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Compromiso con la empresa para alcanzar los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	9	75.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 3: Determinar las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 3

Características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Supervisión	N	%
Trato igualitario en la empresa sin excepción		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	7	58.00
Siempre	4	34.00
Total	12	100.00
Seguimiento y control para el cumplimiento de actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
Capacitaciones con frecuencia a los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00

Continua ...

Tabla 4

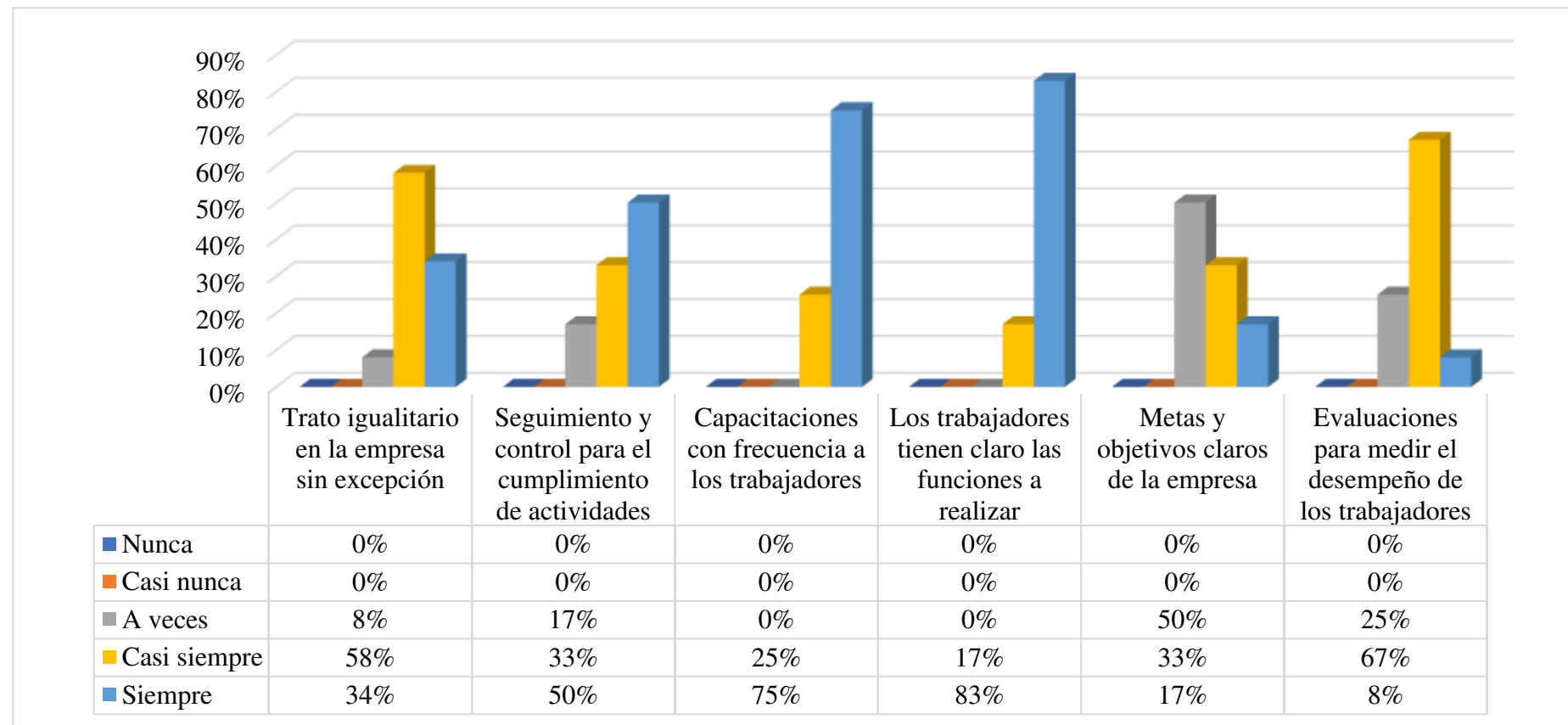
Características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

	<i>Concluye</i>	
<hr/>		
Los trabajadores tienen claro las funciones a realizar		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	17.00
Siempre	10	83.00
Total	12	100.00
<hr/>		
Metas y objetivos claros de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	50.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
<hr/>		
Evaluaciones para medir el desempeño de los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	8	67.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00
<hr/>		

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 3

Características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 4: Identificar las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 5

Características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Comunicación	N	%
Información necesaria para cumplir con las actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	33.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	5	42.00
Total	12	100.00
Práctica de la comunicación asertiva en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	58.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
Capacidad para solucionar los problemas en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	8	66.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00

Continúa ...

Tabla 6

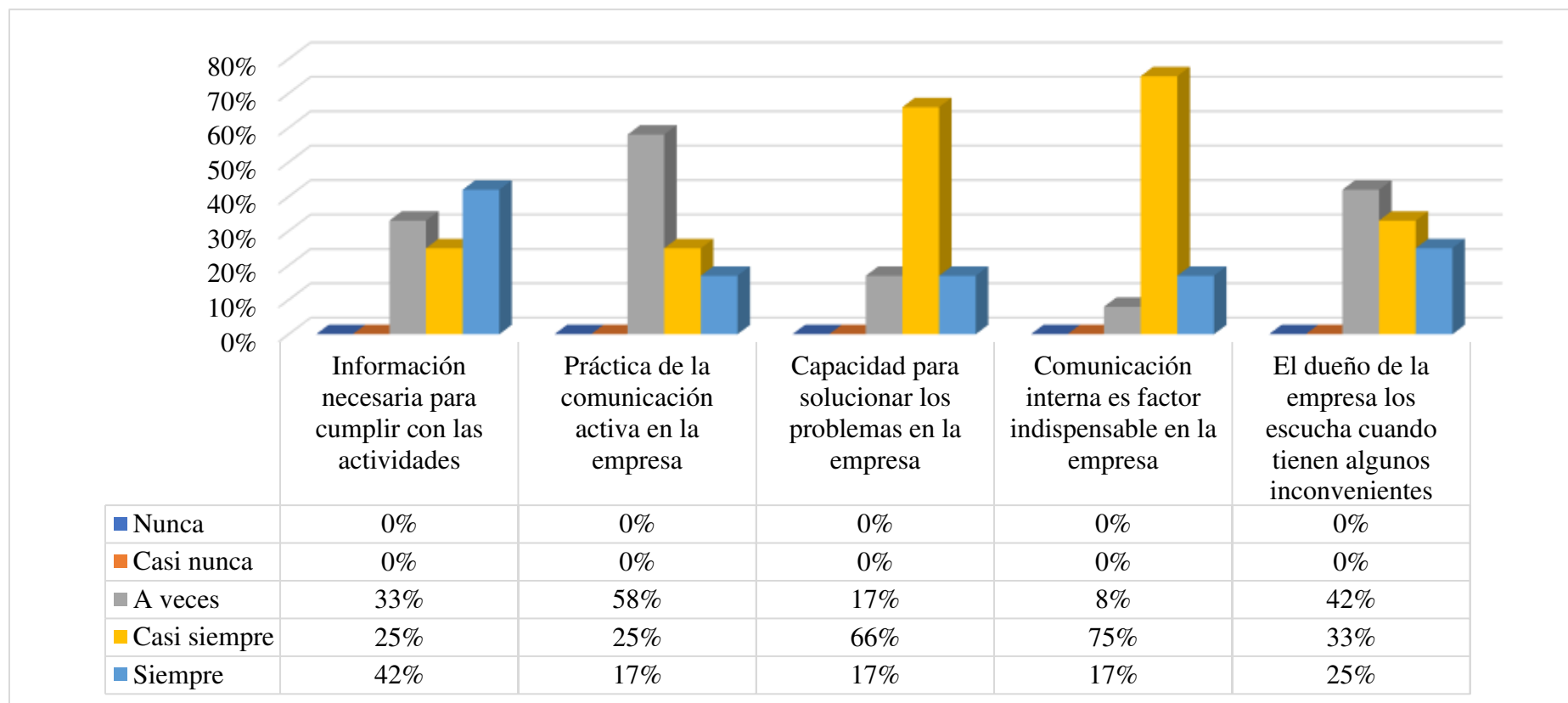
Características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

	<i>Concluye</i>	
<hr/>		
Comunicación interna es factor indispensable en la empresa		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	9	75.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
<hr/>		
El dueño de la empresa los escucha cuando tienen algunos inconvenientes		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
<hr/>		

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 4

Características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 5: Determinar las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 7

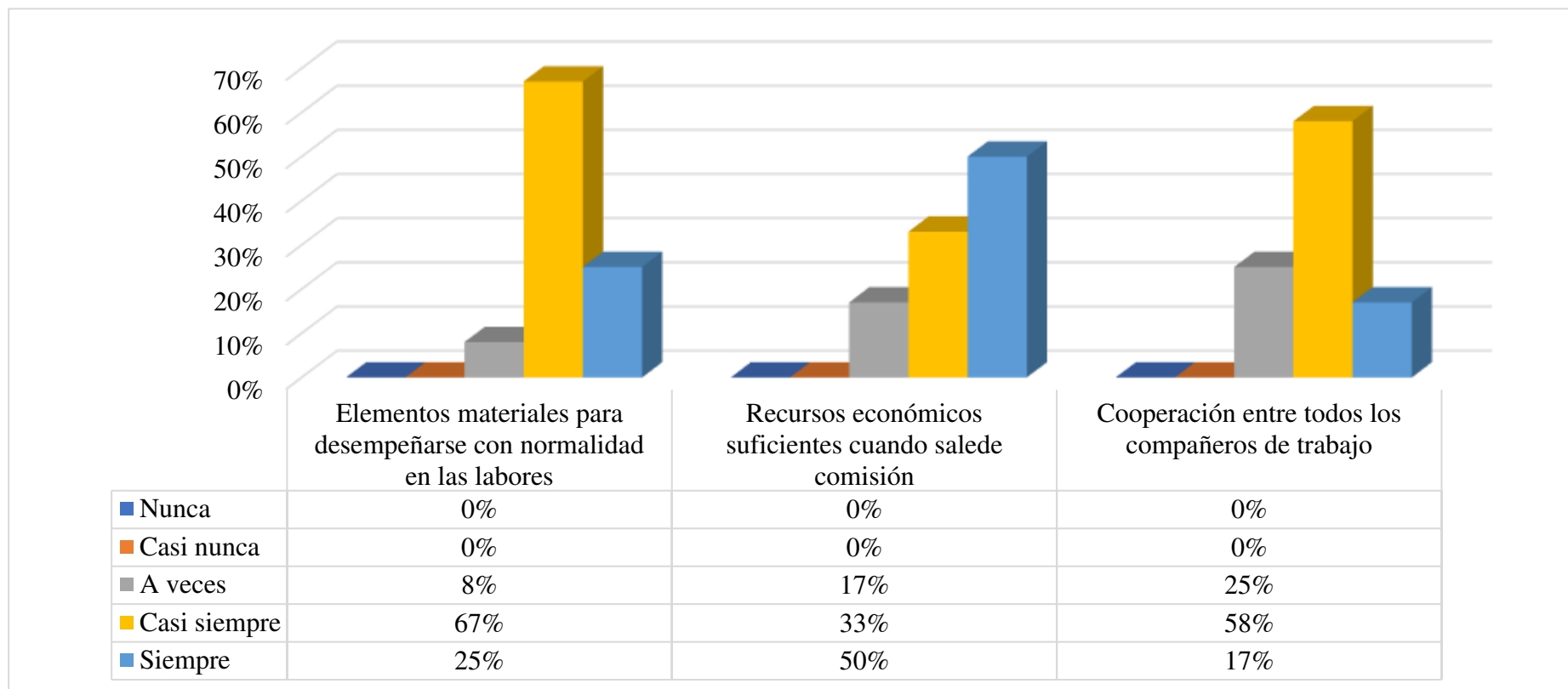
Características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Condiciones laborales	N	%
Elementos materiales para desempeñarse con normalidad en las labores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	8	67.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
Recursos económicos suficientes cuando sale de comisión		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
Cooperación entre todos los compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	7	58.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 5

Características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 6: Definir las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 8

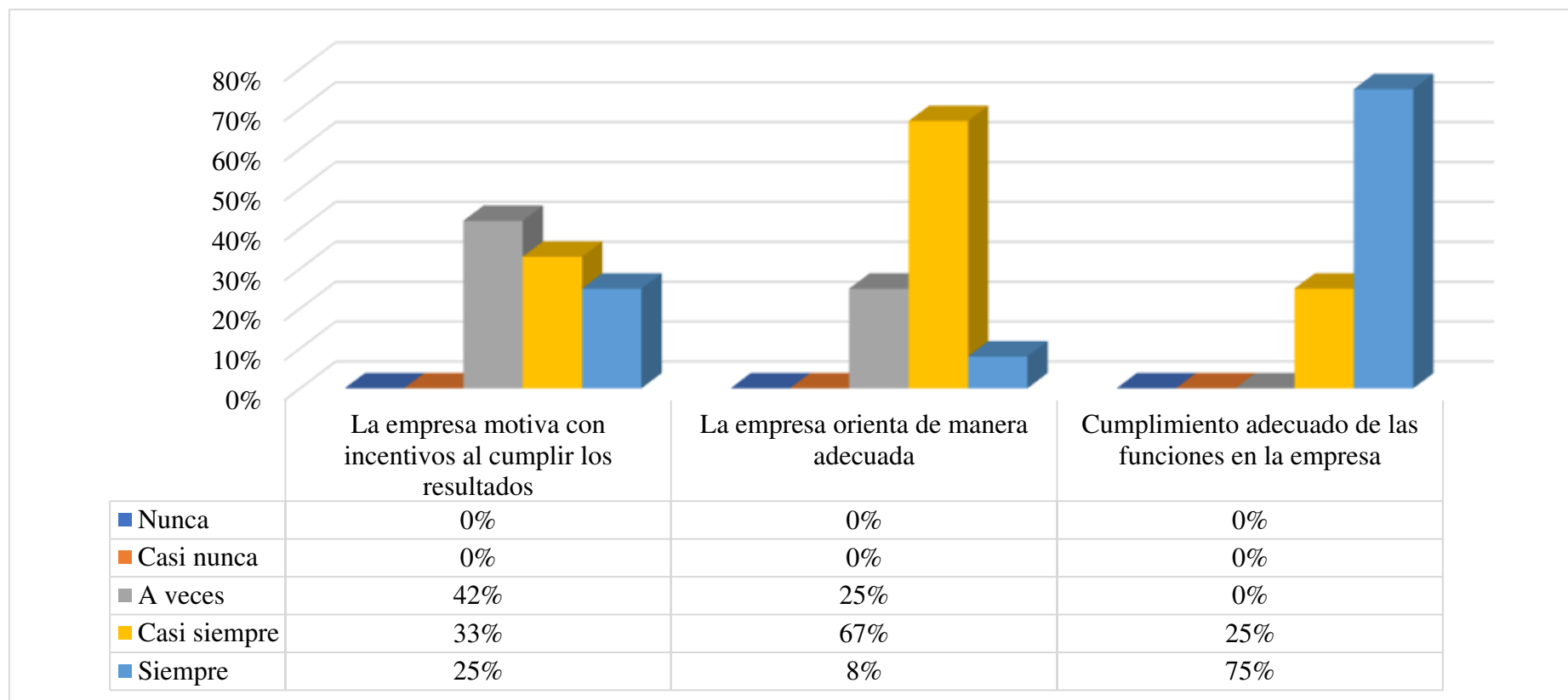
Características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Eficacia	N	%
La empresa motiva con incentivos al cumplir los resultados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
La empresa orienta de manera adecuada		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	8	67.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00
Cumplimiento adecuado de las funciones en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 6

Características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 7: Describir las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 9

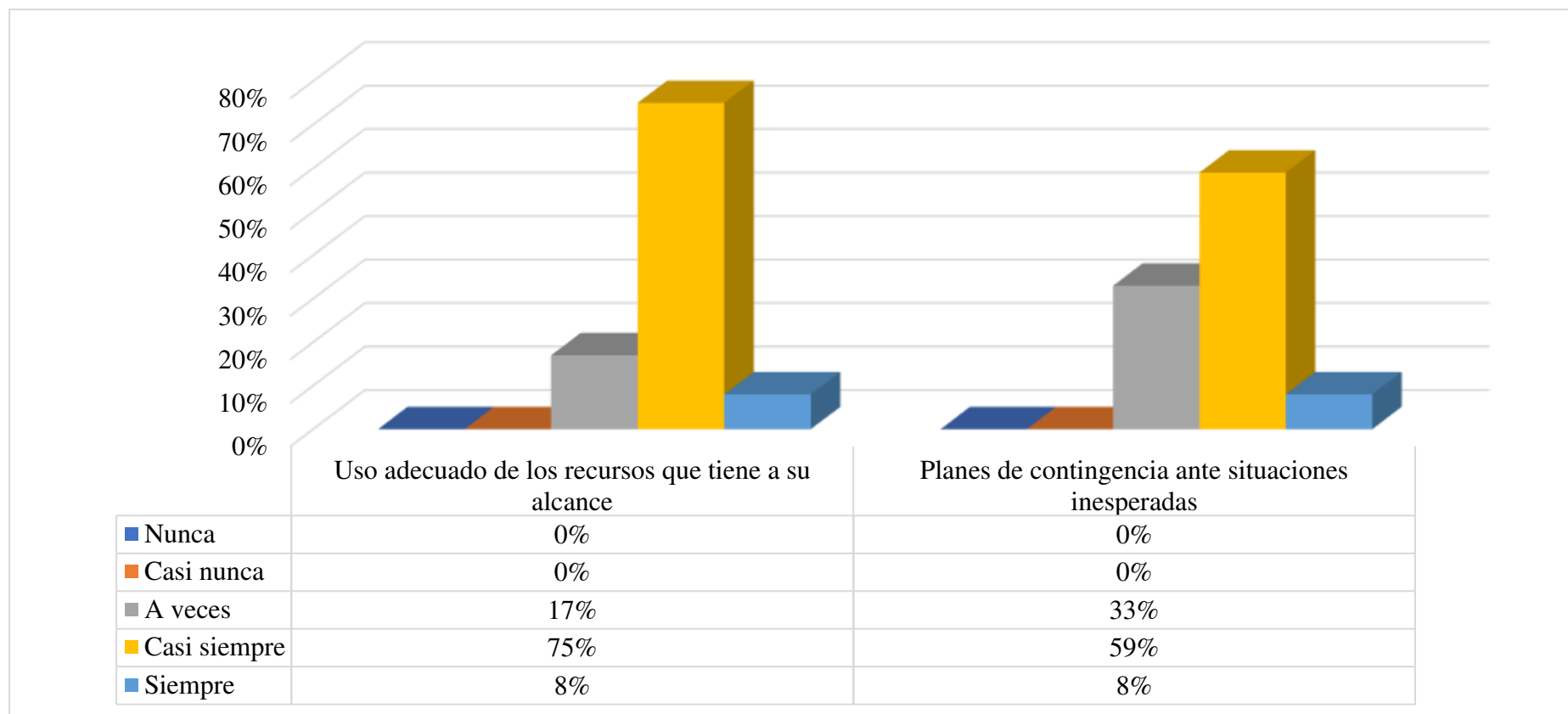
Características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Eficiencia	N	%
Uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	9	75.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00
Planes de contingencia ante situaciones inesperadas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	33.00
Casi siempre	7	59.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 7

Características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 8: Identificar las características trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 10

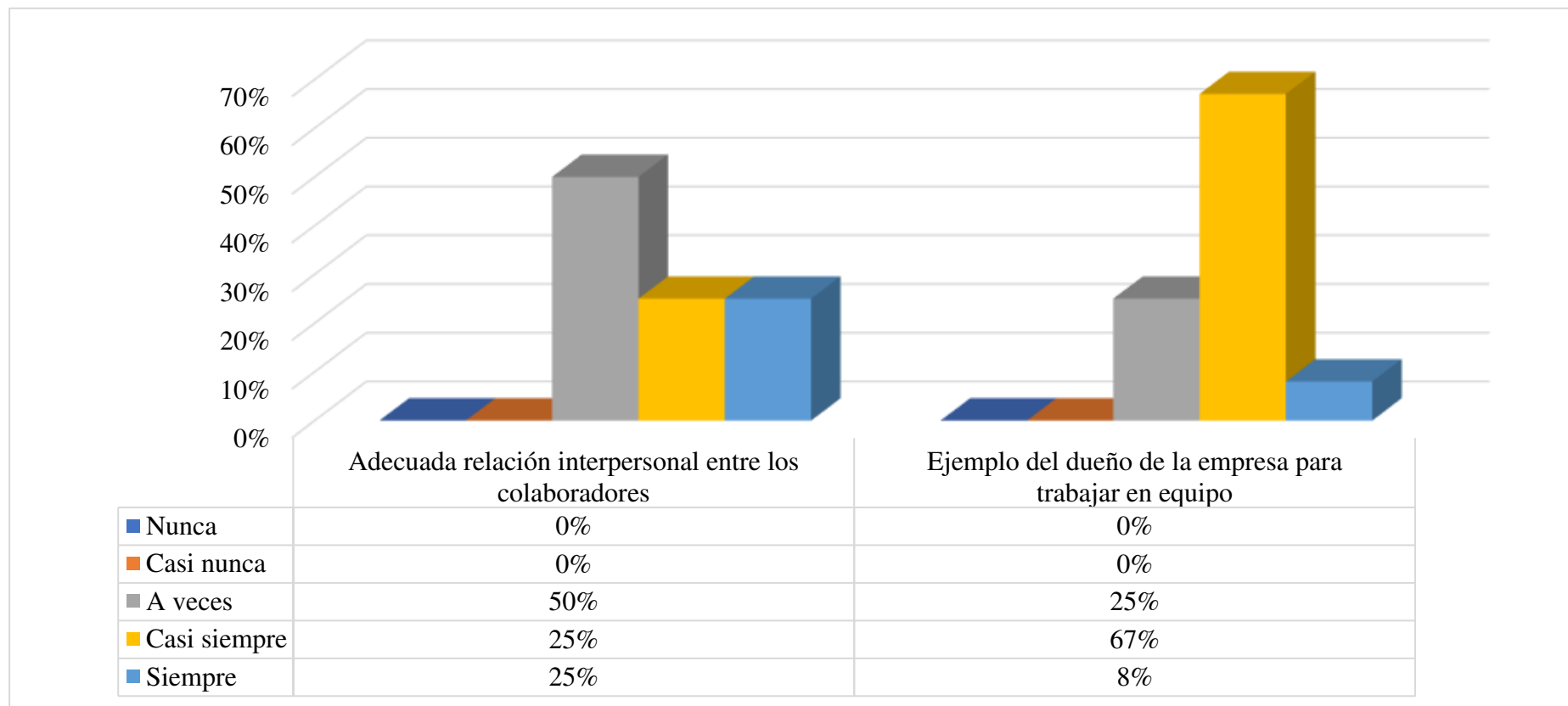
Características del trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Satisfacción del trabajador	N	%
Adecuada relación interpersonal entre los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	50.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
Ejemplo del dueño de la empresa para trabajar en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	8	67.00
Siempre	1	8.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Figura 8

Características del trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del trabajo en equipo en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Objetivo Específico 9: Elaborar la propuesta de mejora del Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Tabla 11

Propuesta de mejora del Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Clima Organizacional	Metas y objetivos	El 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa.	No se está realizando una correcta evaluación.	Bajo compromiso de los colaboradores con la empresa.	Realizar evaluaciones constantes a los colaboradores para determinar el nivel de compromiso.	Representante	S/ 500.00
			No se brinda información clara de las metas y objetivos de la empresa.	Los colaboradores no podrán trabajar con la finalidad de alcanzar esas metas y objetivos por desconocimiento.	Realizar reuniones con todo el potencial humano de la empresa, para que puedan dejar en claro las metas y objetivos que la empresa quiere alcanzar.		
			Trabajadores poco motivados.	Ineficiencia en las actividades y baja productividad de le empresa.	Desarrollar estrategias de motivación al colaborador		

			En la empresa no se practica la comunicación asertiva.	Los colaboradores y todo los de los altos mandos, no podrán pasarse información efectiva.	Realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva a todos los integrantes de la empresa.		
	Interacción	El 58% de los colaboradores mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa.	No se tiene buena relación entre los integrantes de la empresa.	Ineficiencia en el desarrollo de las actividades grupales.	Realizar dinámicas grupales para que todos los colaboradores puedan relacionarse de la mejor manera	Representante	S/ 500.00
			No se fomenta el trabajo en equipo entre integrantes de la empresa.	Baja productividad laboral e incumplimiento de tareas.	Realizar actividades grupales con frecuencia para fomentar el trabajo en equipo.		

			El poco interés por parte del dueño de la empresa en escuchar a los colaboradores.	Los colaboradores al no ser escuchados eficazmente sus inconvenientes o dudas podrían caer en errores que serían perjudiciales para la empresa.	Realizar sesiones individuales con los colaboradores para poder informarse de los inconvenientes que tienen.		
	Escucha activa	El 42% de los colaboradores menciona que el dueño de la empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes.	Incapacidad en cuanto a la solución de conflictos.	Problemas en el desarrollo de las actividades.	Tomar capacitaciones sobre solución de conflictos en la empresa.	Representante	S/ 500.00
			Personal poco capacitado en la empresa.	Dificultad para el logro de los objetivos de la empresa.	Realizar charlas constantes sobre las actividades que desarrollan los colaboradores.		

Desempeño Laboral	Cumplir con las tareas asignadas	El 42% de los colaboradores mencionaron que a veces cumplen con las tareas asignadas.	Por la falta de compromiso de los colaboradores.	Los colaboradores no podrán trabajar con un rumbo claro.	Realizar capacitaciones a los colaboradores	Representante	S/ 1,000.00
			Falta de estrategias de motivación al personal	Baja productividad por parte de los colaboradores.	Implementar estrategias para incentivar al personal y mejorar el desempeño.		
			No hay control en cuanto al desarrollo de actividades.	Perdidas para la empresa al no cumplirse las actividades.	Establecer un adecuado control del cumplimiento de las tareas diarias.		

			Los colaboradores no se empeñan en mejorar sus capacidades.	La relación interpersonal en la empresa se puede volver incómoda.	Realizar charlas sobre desarrollo de capacidades y habilidades interpersonales.		
	Relaciones interpersonales	El 50% de los colaboradores menciona que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores.	Por la falta de orientación en la empresa.	Desconfianza de los colaboradores con la empresa.	Fomentar la empatía entre compañeros de trabajo para un mejor desenvolvimiento.	Representante	S/ 500.00
			Por la deficiente comunicación entre los integrantes.	Se puede producir conflictos entre los compañeros de trabajo por malentendidos.	Se deben de realizar dinámicas grupales cada cierto tiempo para familiarizar al grupo.		

V. Discusión

Objetivo específico 1: Definir las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Desarrollo personal trabajando en la empresa: El 50% de los colaboradores encuestados mencionaron que casi siempre tienen desarrollo personal trabajando en la empresa. Esto coincide con el resultado encontrado por Chilon (2022) en su tesis titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*, donde el 58% de los encuestados mencionaron que casi siempre tienen desarrollo profesional en la empresa, de la misma forma coincide con los resultados encontrados en la investigación de Ramirez (2023) titulado, *Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte*, donde el 52% de los trabajadores mencionan que la empresa muestra interés por el desarrollo personal del colaborador, pero contrasta con lo encontrado por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 65% de los encuestados señalan casi siempre están involucrados en su desarrollo personal en la empresa. Esto demuestra que es importante que las empresas tengan interés en el desarrollo personal de sus colaboradores, ya que esto aumenta la actitud positiva en el trabajo y que los trabajadores puedan llevar a cabo unas funciones que los hagan sentir motivados y que puedan desarrollar sus habilidades, conociendo sus fortalezas y debilidades. Además, esto provoca que los trabajadores se sientan más motivados y así prevenir la frustración y el descontento en el trabajo. Por lo tanto, también provocará que los empleados sean considerablemente más productivos, se empeñen más, se interesen por adquirir más conocimientos y desempeñar su labor con mayor calidad en beneficio de la empresa.

Cumple sus expectativas como profesional en la empresa: El 76% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre cumplen sus expectativas profesionales en la empresa. Esto coincide con los resultados encontrados en la tesis de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 89% de los trabajadores casi siempre están satisfechos como profesional en su trabajo, así mismo, también coincide con los resultados de Bustamante (2020) en su tesis, *Clima*

organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020, donde el 60% evidencia que casi siempre la empresa es favorable para el desarrollo profesional, pero contrasta con los resultados encontrados por Benavides y Ruiz (2020) en su tesis, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 66% de los colaboradores mencionan que a veces sienten que cumplen sus expectativas profesionales en la empresa. Esto demuestra que es importante contar con un clima laboral positivo para lograr un mejor desenvolvimiento de los colaboradores y lograr la satisfacción tanto de la empresa como también de los colaboradores, por lo que el ambiente de trabajo es el conjunto de emociones e impresiones de los empleados acerca del entorno existente en la organización. A pesar de que generalmente se considera que los horarios y los sueldos determinan el bienestar de los empleados, la verdad es que los factores emocionales tienen una importancia no menos significativa por lo que es fundamental tomarlas en cuenta si se quiere lograr un mejor desempeño de los colaboradores y que estos se encuentren satisfechos como profesionales en las actividades que desarrollan.

Objetivo específico 2: Definir características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Se siente identificado con la empresa donde labora: El 83% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre se siente identificado con la empresa donde labora. Esto coincide con el resultado encontrado por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villaviciencia*, donde el 81% de la población manifiesta que casi siempre está identificado y conforme con las políticas de la empresa, así mismo también coincide con el estudio de Pretel (2020) titulado, *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 75% de los encuestados mencionan que casi siempre están identificados con la empresa, de igual forma coincide con los resultados encontrados por Bustamante (2020) en su tesis, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 80% de los encuestados mencionan se encuentran identificados con la empresa donde trabajan. Estos resultados demuestran que el sentido de pertenencia empresarial es importante por que mejora la productividad de los

trabajadores y el rendimiento de la compañía. Por ello cuando nos sentimos identificados con un grupo, apoyados por nuestro entorno y con libertad para desarrollar nuestras capacidades, las opciones se multiplican llegando a lograr los objetivos planteados. Además, la identificación con la empresa es el grado de conexión emocional que los empleados tienen con la organización. Para que esto ocurra, los empleados deben estar alineados con los valores, la cultura y las relaciones interpersonales de la empresa.

Se siente comprometido con la empresa en alcanzar los objetivos: El 75% de los colaboradores encuestados señalan que casi siempre se sienten comprometidos con la empresa en alcanzar los objetivos. Esto coincide con lo encontrado por Benavides y Ruiz (2020) en su tesis, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde 76% de los encuestados menciona que casi siempre están comprometidos con la empresa, en ese sentido también coincide con el estudio de Huaman (2022) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*, donde el 45% de los colaboradores encuestados mencionaron que casi siempre están comprometidos con las actividades en la empresa donde laboran, de la misma forma coincide con la tesis de Bustamante (2020) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 59% de los encuestados señalan que casi siempre están identificados y comprometidos con la empresa. Estos resultados demuestran que los trabajadores comprometidos siempre van a estar más dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa y a contribuir a un ambiente laboral positivo. La importancia del compromiso laboral se encuentra en su poder para transformar la dinámica interna de una organización. El compromiso en el trabajo es un elemento que provoca que los trabajadores se involucren tanto en su labor como en las metas y valores de la compañía. Un trabajador comprometido es una persona que experimenta pasión por su labor, y esto se evidenciará al poner en práctica un esfuerzo extra al llevar a cabo sus responsabilidades.

Objetivo específico 3: Determinar las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Trato igualitario en la empresa sin excepción: El 58% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre existe un trato igualitario sin excepción en la empresa. Esto coincide con los resultados encontrados por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 69% de los trabajadores mencionan que casi siempre el trato es cordial en la empresa, de la misma forma coincide con el estudio de Bustamante (2020) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 70% evidencia que casi siempre la empresa promueve la igualdad en el trabajo, pero contrasta con los resultados encontrados por Benavides y Ruiz (2020) en su tesis, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 56% de los colaboradores mencionan que a veces sienten que no tienen el mismo trato en la empresa. Estos resultados demuestran que es importante promover la igualdad, ya que aporta beneficios directos en términos de mejora de la productividad, mayor crecimiento e innovación, mayor potencial de desarrollo profesional, diversidad de opiniones y estabilidad para que la empresa tenga un desarrollo competitivo. Además al generar un trato igualitario en las empresas se optimiza los recursos humanos y promueve una mayor conservación y utilización del talento, así como una lealtad del personal más apropiado promoviendo el buen ambiente de trabajo, incentivando a los grupos de trabajo, aumentando su dedicación hacia la compañía, el desempeño y la calidad de los servicios y productos que se proporcionan será de calidad.

Seguimiento y control para el cumplimiento de sus actividades: El 50% de los colaboradores encuestados mencionan que siempre se realiza seguimiento y control para el cumplimiento de las actividades. Esto coincide con lo encontrado por Benavides y Ruiz (2020) en su tesis, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020* donde el 66% de los encuestados menciona que siempre se realiza seguimiento a las actividades que desarrollan, así mismo coincide con la investigación de Huaman (2022) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes*

Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020, donde el 65% de los colaboradores encuestados mencionaron que siempre se realiza el seguimiento y control de las actividades para determinar el cumplimiento, de igual forma también coincide con el resultado encontrado por Bustamante (2020) en su tesis *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 79% de los encuestados señalan que siempre es importante realizar un control adecuado de las actividades en la empresa. Estos resultados demuestran que es fundamental el seguimiento y el control en las empresas, porque permite evaluar la calidad e impacto del trabajo en relación con el plan de acción y el plan estratégico de la empresa. Para que el seguimiento y el control resulten realmente valiosos, se tiene que haber planificado de manera correcta todo el proceso de desarrollo de las actividades.

Capacitaciones con frecuencia a los trabajadores: El 75% de los colaboradores encuestados menciona que siempre se realizan capacitaciones a los trabajadores. Esto coincide con lo encontrado por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 55% de los encuestados señalan que siempre se desarrollan capacitaciones a los colaboradores, también coincide con la investigación de Chilon (2022) titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*, donde el 68% de los encuestados mencionaron que siempre se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, pero contrasta con el estudio de Ramirez (2023) titulado, *Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte*, donde el 72% de los trabajadores mencionan que la empresa a veces realiza capacitaciones a los trabajadores. Estos resultados demuestran que es fundamental en las empresas las capacitaciones para lograr los resultados esperados, ya que la capacitación empresarial puede mejorar el rendimiento de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa y se pueda contar con empleados que se sienten capaces y competentes en su trabajo. La capacitación tiene un rol crucial en la consecución de tareas y proyectos, ya que es el procedimiento a través del cual los empleados obtienen los conocimientos, herramientas, destrezas y actitudes para interactuar en el ambiente de trabajo y realizar las tareas que se les asigna.

Los trabajadores tienen claro las funciones a realizar: El 83% de los colaboradores mencionan que los trabajadores siempre tienen claro las funciones a realizar en la

empresa. Esto coincide con los resultados encontrados por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición del clima organizacional en la empresa de transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 83% de los colaboradores siempre tienen claridad de cómo va a realizar un trabajo en el momento de su inicio, así mismo también coincide con el estudio de Pretel (2020) titulado, *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 76% de los encuestados menciona que siempre están informados sobre sus funciones dentro de la empresa, pero por otro lado contrasta con la tesis de Roque (2022) titulado, *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022*, donde el 61% de los encuestados señalan que a veces tiene claro sus funciones en sus centro de labores. Estos resultados demuestran que es fundamental de que las empresas capaciten a los colaboradores sobre sus funciones en la empresa, para que de esa manera les resulte más sencillo el desarrollo de las actividades y lograr la productividad y dempeño esperado. Cuando los trabajadores comprenden su función en la organización y sienten que sus aportes son oídos y apreciados, entregarán su máximo esfuerzo en el trabajo. Al potenciar el rendimiento de los trabajadores, se incrementan las oportunidades de lograr las metas del equipo dentro de la misión más extensa de la compañía.

Metas y objetivos claro en la empresa: El 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa. Esto contrasta con el estudio de Bustamante (2020) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 70% evidencia que casi siempre se tiene metas y objetivos claros de la empresa, en ese sentido también contrasta con el estudio de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición de clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 69% de los trabajadores mencionan que casi siempre la empresa da a conocer las metas y objetivos que se tiene, de la misma forma contrasta con la tesis de Benavides y Ruiz (2020) titulado, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 46% de los colaboradores mencionan que casi siempre están de acuerdo con las metas y objetivos de la empresa. Estos resultados demuestran que es importante que las empresas brinden información sobre las metas y los objetivos que se tiene para lograr un mayor compromiso de los colaboradores y

obtener los beneficios esperados, Las metas ofrecen una orientación precisa, mantienen la motivación del equipo y facilitan la valoración del rendimiento de la compañía. Al tomar las medidas correctas y emplear las herramientas adecuadas, podrás definir objetivos precisos y factibles que promuevan el desarrollo y el triunfo de tu empresa.

Evaluaciones para medir el desempeño de los trabajadores: El 67% de los colaboradores encuestados mencionaron que casi siempre se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los trabajadores. Esto coincide con el resultado encontrado por Benavides y Ruiz (2020) en su tesis, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 64% de los encuestados menciona que la empresa realiza evaluaciones al personal constantemente, pero contrasta con la tesis de Chilon (2022) titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*, donde el 76% de los encuestados señalan que a veces se realiza evaluaciones a los colaboradores, tal y como menciona el autor Solla (2024) en su artículo *evaluación del desempeño*, en términos generales, las evaluaciones de rendimiento y las propuestas derivadas de estas contribuyen principalmente a determinar el potencial, incrementar la habilidad de las organizaciones para conservar el talento y optimizar los procesos de producción de las empresas. Esto demuestra que es fundamental realizar la evaluación del desempeño a los colaboradores, ya que brinda claridad a los empleados sobre los objetivos definidos por los líderes y la organización, además podrán saber que sus actuaciones están siendo evaluadas y valoradas por lo que tendrán conocimiento sobre los aspectos que deben mejorar a futuro.

Objetivo específico 4: Identificar las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Información necesaria para cumplir con las actividades: El 42% de los colaboradores encuestados mencionaron que siempre tienen información necesaria para cumplir con las actividades. Esto coincide con el estudio de Pretel (2020) titulado, *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 52% de los encuestados menciona que siempre están informados sobre las actividades a desarrollar, así mismo también coincide con la investigación de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 63% de los colaboradores tienen clara la información para el desarrollo de sus

actividades, pero por otro lado contrasta con la tesis desarrollada por Huaman (2022) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*, donde el 55% de los colaboradores encuestados mencionan que a veces se les brinda la información necesaria en la empresa. Estos resultados demuestran que es importante brindar la información necesaria a los colaboradores para lograr un mejor desarrollo de las actividades y poder lograr los objetivos establecidos de manera competitiva llevando a la empresa a mejorar en cuanto a productividad empresarial.

Practica la comunicación asertiva en la empresa: El 58% de los colaboradores mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa. Esto contrasta con los resultados encontrados por Pretel (2020) en su tesis *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 36% menciona que la comunicación en la empresa siempre es positiva, en ese sentido también contrasta con lo encontrado en la tesis de Huaman (2022) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*, donde el 45% de los colaboradores mencionan que casi siempre existe buena comunicación en la empresa, de la misma forma contrasta con el estudio de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 62% de los trabajadores menciona que siempre existe comunicación en la empresa. Esto demuestra que en las empresas es importante lograr una buena comunicación asertiva, ya que la comunicación asertiva es un método de comunicación que conlleva manifestar tus pensamientos, puntos de vista y emociones de forma nítida, directa y respetuosa, sin insultar ni subestimar a los demás. Se fundamenta en el respeto recíproco y en la búsqueda de un balance entre tus necesidades personales y las de los demás y con ello se estaría facilitando el camino hacia la innovación y el logro de los objetivos empresariales en un mundo competitivo, además de mejorar el cuanto al clima laboral en el entorno laboral.

Capacidad para poder solucionar los problemas en la empresa: El 66% de los colaboradores menciona que casi siempre tiene la capacidad de solucionar problemas en la empresa. Este resultado coincide con la tesis de Bustamante (2020) titulado, *Clima*

organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020, donde el 60% menciona que casi siempre pueden solucionar los problemas en la empresa, así mismo coincide con el estudio de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 59% de los trabajadores mencionan que casi siempre los colaboradores están capacitados para solucionar problemas, de la misma forma también coincide con Benavides y Ruiz (2020) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 56% de los colaboradores mencionan que casi siempre se soluciona los conflictos de manera eficiente. Estos resultados demuestran que la resolución de conflictos es fundamental para construir relaciones de trabajo fuertes, que se basen en el respeto y la confianza mutuos. En general, la resolución de conflictos crea una cultura de empresa positiva y atrayente, para que tus empleados se sientan respetados. Además de brindar un servicio de calidad en base al respeto mutuo sin la necesidad de generar conflictos que afecten la reputación de la empresa.

La comunicación interna es un factor indispensable en la empresa: El 75% de los colaboradores considera que casi siempre la comunicación es un factor indispensable en la empresa. Esto coincide con los resultados encontrados por Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) en su tesis, *Medición clima organizacional empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 72% de los encuestados señalan que casi siempre la comunicación es importante, también coincide con la investigación de Chilon (2022) titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*, donde el 58% de los encuestados mencionaron que casi siempre la comunicación es efectiva en la empresa, pero contrasta con el estudio de Ramirez (2023) titulado, *Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte*, donde el 52% de los trabajadores mencionan a veces la comunicación es positiva entre los colaboradores. Esto demuestra que la comunicación organizacional favorece la gestión empresarial a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propician, a nivel interno, una mayor productividad, calidad, integración del colectivo y mejores resultados; y, a nivel externo, se genera un mayor impacto. Los individuos capaces de comunicarse eficientemente potencian su

rendimiento y optimizan sus relaciones personales en todos los aspectos de su vida, dado que promueven la confianza mutua y asisten en la prevención o solución de problemas.

El dueño de la empresa los escucha cuando tienen algunos inconvenientes: El 42% de los colaboradores menciona que el dueño de empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes. Esto contrasta con el resultado encontrado por Pretel (2020) en su tesis, *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 62% de los encuestados menciona que siempre se escuchan las opiniones en la empresa, de igual forma coincide con el resultado encontrado en la tesis de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 53% de los colaboradores mencionan que el gerente de la empresa siempre escucha a los demás. Escuchar fomenta la solución de conflictos y facilita el desarrollo de otras competencias relacionadas con nuestra inteligencia emocional, como la empatía, lo que conduce a una mejor comprensión y cooperación entre compañeros de trabajo. Además, muestra respeto, interés y seguridad hacia el prójimo. Esto demuestra que al igual que otros procesos y elementos que conforman el intercambio de información dentro de la compañía, escuchar a los empleados forma parte de una comunicación interna eficiente y, por tanto, contribuye a mejorar el rendimiento de los miembros del equipo.

Objetivo específico 5: Determinar las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Elementos materiales para que pueden desempeñarse con normalidad las labores: El 67% de los colaboradores menciona que casi siempre cuenta con los elementos materiales necesarios para desempeñarse con normalidad en sus labores. Esto coincide con los resultados encontrados por Bustamante (2020) en su tesis *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 53% de los encuestados menciona que casi siempre cuentan con los recursos necesarios en la empresa, así mismo coincide con los resultados de la tesis de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 59% de los trabajadores mencionan que casi siempre la empresa cuenta con los recursos que se

requieren, pero contrasta con el estudio de Benavides y Ruiz (2020) titulado, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 36% de los colaboradores mencionan a veces la empresa no cuenta con los recursos materiales necesarios. Estos resultados demuestran que es fundamental contar con los recursos, y que son los medios para lograr los objetivos de la empresa y el análisis de ellos puede ayudar a los gestores a tomar decisiones informadas y rentables. La correcta asignación de recursos mejorará la eficiencia y los resultados de la empresa.

Recursos económicos suficientes cuando sale de comisión: El 50% de los colaboradores encuestados mencionan que siempre cuentan con los recursos económicos suficientes cuando salen de comisión. Esto coincide con la investigación de Benavides y Ruiz (2020) titulado, *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*, donde el 66% de los colaboradores mencionan que siempre están de acuerdo con los recursos económicos asignados, por otro lado contrasta con el estudio de Bustamante (2020) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*, donde el 70% evidencia que casi siempre los colaboradores cuentan con los recursos económicos necesarios, en ese sentido también contrasta con la tesis de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición del clima organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 49% de los trabajadores mencionan que a veces cuentan con suficientes recursos económicos. Estos resultados demuestran que es importante reconocer el esfuerzo de los colaboradores en la empresa, por lo que se debe priorizar la asignación económica necesaria para que puedan realizar bien sus actividades de manera eficaz y eficiente con la finalidad de lograr los objetivos establecidos en la empresa.

Existe cooperación entre los compañeros de trabajo: El 58% de los colaboradores menciona que casi siempre existe cooperación entre los compañeros de trabajo. Este resultado coincide con la tesis de Pretel (2020) titulado, *Clima Organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez Asociados S.R.L., basado en el modelo cl-spc, 2017*, donde el 72% de los encuestados menciona que casi siempre existe trabajo en equipo en la empresa, de la misma forma también coincide con la tesis de Giraldo, Jimenez y Oviedo (2021) titulado, *Medición clima del organizacional en la empresa transportes Morichal S.A. de la ciudad de Villavicencio*, donde el 53% de los colaboradores menciona que siempre hay cooperación para el desarrollo de las

actividades, pero contrasta con el estudio de Huaman (2022) titulado, *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*, donde el 65% de los colaboradores encuestados mencionan que a veces existe cooperación entre compañeros en las actividades. Estos resultados demuestran que el trabajo colaborativo no es fomentado en todas las empresas, ya que existe diferencias en cuanto a formas de trabajo, por lo que es fundamental promover el trabajo en equipo con el fin de lograr una mejor relación entre los integrantes de la empresa fomentando el desarrollo de habilidades sociales, tales como la comunicación efectiva, la empatía, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la capacidad de escuchar y respetar diferentes opiniones.

Objetivo específico 6: Definir las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

La empresa los motiva con incentivos al cumplir con los resultados: El 42% de los colaboradores mencionan que a veces la empresa motiva con incentivos al cumplir con los resultados. Esto contrasta con los resultados encontrados por Flores (2022) en su tesis, *La Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa transporte & comercio flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*, donde el 42.86% expresaron que casi nunca reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo, así mismo contrasta con el estudio de Cruz (2021) titulado, *Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso móvil class S.R.L., del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*, donde el 67% de los colaboradores mencionan que casi siempre reciben motivación en la empresa, en ese sentido también contrasta con Dolores y Rivero (2022) en su tesis, *Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho, 2021*, donde el 73% de los encuestados menciona que casi nunca perciben incentivos por el cumplimiento de objetivos. Estos resultados demuestran que estos beneficios permiten a los empleados equilibrar mejor su vida laboral y personal, lo que se traduce en mayor satisfacción y compromiso con la empresa, ya que el bienestar de los empleados es fundamental para su desempeño y satisfacción laboral.

La empresa los orienta de manera adecuada: El 67% de los colaboradores mencionaron que casi siempre la empresa los orienta de manera adecuada para el logro de las metas y objetivos. Esto coincide con los resultados de Villa y Mite (2022) en su

tesis, *Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021*, donde el 26% casi siempre realizan sus actividades de manera orientada y con entusiasmo, así mismo coincide con el estudio realizado por Vásquez (2022) titulado, *Diseño de indicadores clave para medir el desempeño de la logística de transporte en la compañía XYZ*, donde el 64% de los encuestados mencionan que casi siempre la empresa orienta al logro de los objetivos de la empresa, de la misma forma coincide con la investigación realizada por Rojas (2020) titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*, donde el 76% de los colaboradores menciona que casi siempre reciben orientación sobre las actividades. Estos resultados demuestran que Orientar, ubicar y supervisar al personal que recién ingresa a una empresa es un proceso de vital importancia, ya que permite que los nuevos trabajadores sientan pertenencia y alcancen un buen desempeño con rapidez. La inducción al personal de nuevo ingreso genera que los colaboradores se integren y adapten mejor.

Cumplimiento adecuado de las funciones en la empresa: El 75% de los colaboradores mencionan que siempre cumplen con sus funciones de manera adecuada. Esto coincide el resultado encontrado por Rojas (2020) en su tesis, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*, donde el 85% menciona que siempre existe la satisfacción y eficiencia en las actividades, también coincide con la tesis de Jamanca (2023) titulado, *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz, 2023*, donde el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en cumplir responsablemente con las tareas asignadas y tener la capacidad de tomar decisiones, pero por otro lado contrasta con los resultados encontrados por Flores (2022) en su tesis, *La Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa transporte & comercio flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*, donde el 57.14% mencionaron que casi nunca cumplen con las actividades en el momento oportuno. Estos resultados demuestran que hacer cumplir el cumplimiento ayuda a su empresa a prevenir y detectar violaciones de reglas, protegiéndola de multas y demandas. El proceso de cumplimiento debe ser continuo. Con

el tiempo, muchas organizaciones han gobernado de manera consistente y precisa sus políticas de cumplimiento.

Objetivo específico 7: Describir las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance: El 75% de los colaboradores menciona que casi siempre hace uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance. Esto coincide con los resultados encontrados por Cruz (2021) en su tesis, *Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso móvil class S.R.L., del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*, donde el 73% de los encuestados mencionaron que casi siempre hacen uso eficiente de los recursos de la empresa, de la misma forma coincide con el estudio de Jamanca (2023) titulado, *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz, 2023*, donde el 55% de los colaboradores menciona que casi siempre usan responsablemente los recursos proporcionados por la empresa. Estos resultados demuestran que Gestionar recursos adecuadamente permite hacer más con menos. Es decir, a través de un análisis y la puesta en marcha de una buena planificación permite optimizar el uso de cada uno de estos recursos, lo que se traduce en un ahorro significativo de costos. La utilización sostenible de los recursos naturales se fundamenta en preservar el avance socioeconómico de las personas en un planeta con una capacidad del ecosistema y unos recursos restringidos. En todo el planeta, se requieren transformaciones estructurales y tecnológicas para observar un cambio auténtico en los años venideros.

Percibe que la empresa cuenta con planes de contingencia: El 59% de los colaboradores encuestados mencionaron que casi siempre la empresa cuenta con planes de contingencia ante diversas situaciones. Esto coincide con la investigación realizada por Vásquez (2022) titulado, *Diseño de indicadores clave para medir el desempeño de la logística de transporte en la compañía XYZ*, donde el 43% de los colaboradores mencionan que casi siempre tienen plan de contingencias en la empresa, también coincide el estudio desarrollado por Villa y Mite (2022) titulado, *Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021*, donde el 66% de los encuestados señala que casi siempre se establecen planes de contingencia, pero por otro lado contrasta con la tesis de Jamanca (2023) titulado, *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de*

Huaraz, 2023, donde el 51% de los encuestados señalan que a veces la empresa presenta planes de contingencia. Estos resultados demuestran que es fundamental que las empresas cuenten con un plan de respaldo sólido y de esa manera poder responder de manera efectiva ante imprevistos y volver a la normalidad lo más rápido posible. Un plan de contingencia es una estrategia proactiva que te ayudará a abordar las situaciones negativas y garantizar la continuidad del negocio.

Objetivo específico 8: Identificar las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024

Adecuada relación interpersonal entre colaboradores: El 50% de los colaboradores menciona que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores. Esto contrasta con los resultados encontrados por Rojas (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*, donde el 75% menciona que siempre buena relación entre colaboradores de la empresa, así mismo contrasta con el estudio de Jamanca (2023) titulado, *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz, 2023*, donde el 50% de los encuestados casi siempre la relación entre compañeros es adecuada, de la misma forma contrasta con la tesis de Flores (2022) titulado, *La Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa transporte & comercio flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*, donde el 57% mencionaron que casi siempre existe buena relación en el trabajo. Estos resultados indican que ha quedado demostrado que las buenas relaciones entre los trabajadores son imprescindibles para crear bienestar y un buen ambiente dentro del ámbito de trabajo. Además, genera sentimiento de pertenencia y mejora, sin lugar a duda, el espíritu de equipo dentro de cualquier compañía.

Ejemplo del dueño para trabajar en equipo: El 67% de los colaboradores mencionan que casi siempre el dueño de la empresa da el ejemplo de trabajar en equipo. Esto coincide con el resultado encontrado por Flores (2022) en su tesis *La Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa transporte & comercio flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*, donde el 47% mencionaron que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo, de igual manera también coincide el estudio de Jamanca (2023) titulado, *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, Provincia de Huaraz, 2023*, donde el 50%

de los encuestados casi siempre trabajan en equipo para el logro de metas, pero por otro lado contrasta con la tesis de Rojas (2020) titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*, donde el 55% menciona que a veces se trabaja en equipos en la empresa. Estos resultados demuestran que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas.

Objetivo Específico 9: Elaborar la propuesta de mejora del Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre Comercial: Empresa de Transportes Forgam.

Dirección legal: Jr. Carlos Mariátegui 247, Ayacucho.

2. Misión

Dar soluciones de transporte eficiente y personalizado a todos nuestros clientes y colaboradores; así mismo, aprovechar el entusiasmo, talento y profesionalismo de todo el potencial humano que labora en la empresa; ya que, los colaboradores se dedican día a día al crecimiento empresarial de la organización.

3. Visión

Para el año 2026 afianzarnos como uno de los principales operadores logísticos a nivel nacional, aportando soluciones personalizadas y sobre todo profesional en el ámbito de autotransporte de carga general, con orientación clara al cliente, basada en la formación en conjunto con el potencial humano de la empresa.

4. Objetivos

- Mejorar la competitividad en un 100% con nuestros competidores más cercanos, contando con procesos competitivos.

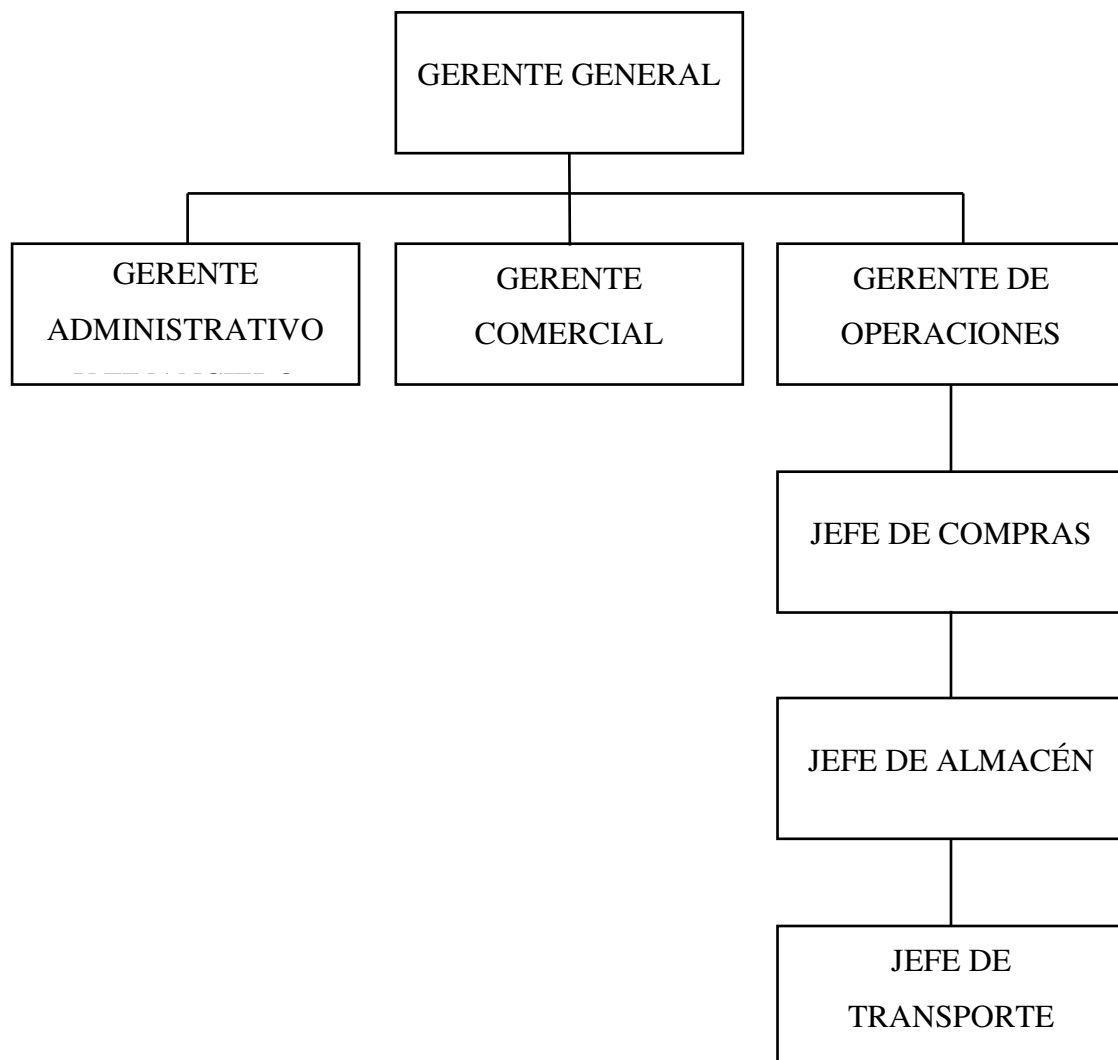
- Incrementar el rendimiento de los colaboradores en un 100% buscando la máxima calidad del producto o servicio ofrecido.
- Reducir los errores y costos logísticos en un 100% y aumentar la rapidez de las soluciones.

5. Servicio

Transportes Forgam es una empresa peruana, con sede principal en Ayacucho, exactamente en Huamanga, el cual fue fundada el 1 de agosto del 2002 y su principal actividad es:

- Operar en autotransporte de carga general.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente General
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciado en administración. Estudios de pregrado grado y posgrado en gerencia o administración de empresas.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos gerencias en transporte. Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Saber planificar y supervisar los envíos desde la producción hasta el usuario final. - Conocer la programación de las rutas diarias y por semana. - Saber realizar el seguimiento de pedidos mediante sistemas funcionales u otros sistemas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Familiaridad con software de logística. - Excelentes habilidades organizativas. - Capacidad para solucionar problemas. - Capacidad para supervisar y formar al colaborador.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y supervisar los envíos desde la producción hasta el usuario final. - Controlar y comunicar costes de transporte. - Garantizar el correcto archivo de los documentos de envío. - Informar de las necesidades de labores de mantenimiento y reparación en vehículos y equipos de transporte. - Investigar y sugerir métodos de envío rentables. - Organizar sesiones de formación para los colaboradores de la empresa. - Mantenerse al día con las normativas en materia de seguridad.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente Administrativo y Financiero
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciado en administración o contabilidad Técnico en gestión administrativa, financiera y contable.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos gerenciales administrativa de transporte Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de software de gestión empresarial como SAP. - Dominio avanzado de herramientas ofimáticas como Excel y Word. - Habilidades comunicativas para la atención al cliente.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeñar funciones administrativas del ámbito del transporte. - Gestionar incidencias de distinta índole con proveedores, clientes o transportistas. - Atender a clientes y proveedores a través de correo electrónico, chat o teléfono - Utilizar programas y herramientas de ofimática diariamente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la entrada y salida de vehículos. - Realizar el seguimiento de los vehículos. - Gestionar y resolver posibles incidencias. - Asegurar la calidad del servicio de transporte. - Facilitar a los transportistas la documentación necesaria para los viajes. - Verificar que el personal cumpla con los horarios previstos. - Garantizar la integridad de las mercancías.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente de Operaciones
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciado en administración. Técnico en gestión administrativa.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos gerenciales de operaciones Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades para desarrollar proyectos estratégicos. - Conocimiento en la toma de decisiones para observar y definir instrucciones. - Actuar de manera inteligente ante los movimientos de la competencia.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas para trabajar con el equipo. - Cualidades de liderazgo que permitan guiar al equipo. - Capacidad de mantener la calma en situaciones de estrés. - Desarrollo en las relaciones jerárquicas. - Conservar la postura profesional ante situaciones de desacuerdo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar la logística interna. - Desarrollar estrategias para la optimización de los procesos. - Velar por la viabilidad de los procesos. - Analizar los procesos. - Mejorar la productividad del equipo de trabajo.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente Comercial
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciado en administración. Técnico en gestión administrativa.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos de gerencia comercial. Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos previos en manejos administrativos. - Saber cómo brindar una correcta atención al cliente. - Conocimientos matemáticos y TIC.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Saber comunicarse oralmente y por escrito. - Elaborar normas generales o encontrar respuestas a partir de una gran cantidad de información detallada. - Escuchar y atender lo que dicen los colaboradores y clientes.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Controla todas las operaciones relacionadas con la comercialización y venta de los productos que distribuye una empresa y de la prestación de servicios. - Atiende las quejas de los usuarios y proporciona soluciones a conflictos relacionados. - Efectúa la revisión de los balances de pérdidas y ganancias.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Compras
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico en gestión administrativa. Bachiller en ciencias administrativas.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos de jefe de compras Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar la logística para la recepción de la mercancía y entrega a los departamentos solicitantes. - Elaborar informes mensuales para la evaluación de sus actividades.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Saber monitorear el trabajo de las aseguradoras. - Capacidad analítica para evaluar los historiales de compra y demanda de los productos. - Utilizar todas las herramientas a su favor, para generar ahorros, ganancias operativas y colaboración de proveedores.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encarga de que dichas materias primas sean de buena calidad lo cual va de la mano con la adecuada selección de los proveedores. - Apoyar y coordina las iniciativas destinadas a mejorar la presencia del negocio en redes sociales, plataformas, portales y otros recursos digitales. - Logra un balance entre la calidad y los costos razonables de dichos materiales.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Almacén
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico en gestión administrativa. Bachiller en ciencias administrativas o talleres logísticos
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos de jefe de almacén Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sólidos en gestión de almacenes y logística. - Conocimientos en normativas y procedimientos de seguridad de almacenes. - Conocimientos en herramientas y software de gestión de almacenes.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para organizar y coordinar actividades de almacenamiento y distribución. - Capacidad para liderar y motivar a los equipos de trabajo. - Habilidad para resolver problemas y tomar decisiones rápidas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Registro y clasificación informática de los productos. - Ubicación estratégica de los mismos en el almacén - Preparación de los pedidos - Control de Inventarios. - Mantienen una estrecha relación con clientes y proveedores. - Verificación de existencias.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Transporte
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico en gestión administrativa y transportista. Bachiller en ciencias administrativas.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 años en puestos de jefe de transporte Experiencia en el trabajo en equipo y la solución de problemas en trabajos bajo presión. Conocimiento sólido en los temas de autotransporte de carga.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos y dominio en temas de distribución y transporte, como también comprensión de legislación y normativa nacional e internacional en distribución. - Conocimientos tecnológicos y de software para la gestión de inventarios, y rápida adaptación a ellos. - Saber de gestión de proyectos, y estar familiarizado con softwares o programas de gestión.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para organizar los departamentos de una empresa, respecto a los materiales y las infraestructuras. Unido a esto debe saber gestionar de equipos multidisciplinares. - Habilidades comunicativas e interpersonales, que implica comunicarse eficazmente, ser empático y practicar la paciencia. - Estar siempre actualizado sobre innovaciones del sector.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica y monitorea todos los envíos de productos, desde que se fabrican hasta que se entregan a su usuario final. - Planifica las rutas y monitorea en tiempo real los recorridos apoyando la gestión con herramientas de software especializadas. - Está al tanto de todos los requerimientos de mantenimiento para los vehículos y de mantener actualizada la documentación de cada uno de ellos.

7. Diagnóstico general

Análisis externos Análisis internos	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Plan de desarrollo en tecnología. O2. Acceso a servicio de transporte de carga. O3. Óptimos recursos económicos. O4. Estabilidad económica en la sociedad.	A1. Deterioro de unidades por el cambio climático. A2. Inestabilidad en el precio del combustible. A3. Mal estado de las vías de transporte. A4. Inflación del país
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
F1. Organización clara y objetivos definidos. F2. Apertura de nuevas operaciones. F3. Personal altamente calificado. F4. Capacitación constante en los trabajadores. F5. Puntualidad en los horarios de transporte.	FO1: Atraer a nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad. (F2, F3, O3) FO2: Implementar la mejora continua en nuestros procesos. (F1, F4, O1, O2) FO3: Invertir en publicidad para atraer a clientes potenciales. (F5, O4)	FA1: Brindar a nuestros clientes la mejor seguridad en el autotransporte de carga. (F2, F3, A3, A4) FA2: Orientar a los colaboradores en capacitaciones de autotransporte de carga seguro para brindar un excelente servicio a los clientes. (F1, F4, F5, A1, A2)
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D1. Similitud de servicio con otra empresa. D2. Infraestructura de estacionamiento. D3. Eventos que suceden durante el trayecto. D4. Evento de trasbordo de carga.	DO1: Aprovechar las oportunidades de desarrollo con la finalidad de mejorar el servicio de autotransporte de carga. (O1, O2, D1, D2) DO2: Evaluar y verificar con estrategias los posibles eventos de trasbordo con los mantenimientos preventivos. (O3, O4, D3, D4)	DA1: Mejorar la seguridad estructural de la empresa para evitar ser víctimas de cualquier inconveniente. (A2, A3, D1, D3) DA2: Implementar mejoras en las diferentes unidades de autotransporte de carga. (A1, A4, D2, D4)

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Metas y objetivos	El 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa.	No se está realizando una correcta evaluación.	Bajo compromiso de los colaboradores con la empresa.
		No se brinda información clara de las metas y objetivos de la empresa.	Los colaboradores no podrán trabajar con la finalidad de alcanzar esas metas y objetivos por desconocimiento.
		Trabajadores poco motivados.	Ineficiencia en las actividades y baja productividad de la empresa.
Interacción	El 58% de los colaboradores mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa.	En la empresa no se practica la comunicación asertiva.	Los colaboradores y todo los de los altos mandos, no podrán pasarse información efectiva.
		No se tiene buena relación entre los integrantes de la empresa.	Ineficiencia en el desarrollo de las actividades grupales.
		No se fomenta el trabajo en equipo entre integrantes de la empresa.	Baja productividad laboral e incumplimiento de tareas.
Escucha activa	El 42% de los colaboradores menciona que el dueño de la empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes.	El poco interés por parte del dueño de la empresa en escuchar a los colaboradores.	Los colaboradores al no ser escuchados eficazmente sus inconvenientes o dudas podrían caer en errores que serían perjudiciales para la empresa.

		Incapacidad en cuanto a la solución de conflictos.	Problemas en el desarrollo de las actividades.
		Personal poco capacitado en la empresa.	Dificultad para el logro de los objetivos de la empresa.
Cumplir con las tareas asignadas	El 42% de los colaboradores mencionaron que a veces cumplen con las tareas asignadas.	Por la falta de compromiso de los colaboradores.	Los colaboradores no podrán trabajar con un rumbo claro.
		Falta de estrategias de motivación personal	Baja productividad por parte de los colaboradores.
		No hay control en cuanto al desarrollo de actividades.	Perdidas para la empresa al no cumplirse las actividades.
Relaciones interpersonales	El 50% de los colaboradores menciona que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores.	Los colaboradores no se empeñan en mejorar sus capacidades.	La relación interpersonal en la empresa se puede volver incómoda.

		Por la falta de orientación en la empresa.	Desconfianza de los colaboradores con la empresa.
		Por la deficiente comunicación entre los integrantes.	Se puede producir conflictos entre los compañeros de trabajo por malentendidos.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa.	No se está realizando una correcta evaluación.
	No se brinda información clara de las metas y objetivos de la empresa.
	Trabajadores poco motivados.
El 58% de los colaboradores mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa.	En la empresa no se practica la comunicación asertiva.
	No se tiene buena relación entre los integrantes de la empresa.
	No se fomenta el trabajo en equipo entre integrantes de la empresa.

El 42% de los colaboradores menciona que el dueño de la empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes.	El poco interés por parte del dueño de la empresa en escuchar a los colaboradores.
	Incapacidad en cuanto a la solución de conflictos.
	Personal poco capacitado en la empresa.
El 42% de los colaboradores mencionaron que a veces cumplen con las tareas asignadas.	Por la falta de compromiso de los colaboradores.
	Falta de estrategias de motivación al personal
	No hay control en cuanto al desarrollo de actividades.
El 50% de los colaboradores menciona que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores.	Los colaboradores no se empeñan en mejorar sus capacidades.
	Por la falta de orientación en la empresa.
	Por la deficiente comunicación entre los integrantes.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Metas y objetivos	El 50% de los colaboradores encuestados menciona que a veces se tiene metas y objetivos claro en la empresa.	Realizar evaluaciones constantes a los colaboradores para determinar el nivel de compromiso.
		Realizar reuniones con todo el potencial humano de la empresa, para que puedan dejar en claro las metas y objetivos que la empresa quiere alcanzar.
		Desarrollar estrategias de motivación al colaborador
Interacción	El 58% de los colaboradores mencionaron que a veces se practica la comunicación asertiva en la empresa.	Realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva a todos los integrantes de la empresa.
		Realizar dinámicas grupales para que todos los colaboradores puedan relacionarse de la mejor manera
		Realizar actividades grupales con frecuencia para fomentar el trabajo en equipo.
Escucha activa	El 42% de los colaboradores menciona que el dueño de la empresa a veces los escucha cuando tienen algunos inconvenientes.	Realizar sesiones individuales con los colaboradores para poder informarse de los inconvenientes que tienen.
		Tomar capacitaciones sobre solución de conflictos en la empresa.
		Realizar charlas constantes sobre las actividades que desarrollan los colaboradores.
Cumplir con las tareas asignadas	El 42% de los colaboradores mencionaron que a veces cumplen con las tareas asignadas.	Realizar capacitaciones a los colaboradores
		Implementar estrategias para incentivar al personal y mejorar el desempeño.
		Establecer un adecuado control del cumplimiento de las tareas diarias.
Relaciones interpersonales	El 50% de los colaboradores menciona que a veces existe una adecuada relación interpersonal entre colaboradores.	Realizar charlas sobre desarrollo de capacidades y habilidades interpersonales.
		Fomentar la empatía entre compañeros de trabajo para un mejor desenvolvimiento.
		Se deben de realizar dinámicas grupales cada cierto tiempo para familiarizar al grupo.

11. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económicos
1	Realizar evaluaciones constantes a los colaboradores para determinar el nivel de compromiso.	Representante	Computadora, Internet, Proyector.	30 días	S/ 500.00
	Realizar reuniones con todo el potencial humano de la empresa, para que puedan dejar en claro las metas y objetivos que la empresa quiere alcanzar.				
	Desarrollar estrategias de motivación al colaborador				
2	Realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva a todos los integrantes de la empresa.	Representante	Internet, redes sociales.	20 días	S/ 500.00
	Realizar dinámicas grupales para que todos los colaboradores puedan relacionarse de la mejor manera				
	Realizar actividades grupales con frecuencia para fomentar el trabajo en equipo.				
3	Realizar sesiones individuales con los colaboradores para poder informarse de los inconvenientes que tienen.	Representante	Computadora, hojas de Excel, internet.	25 días	S/ 500.00
	Tomar capacitaciones sobre solución de conflictos en la empresa.				
	Realizar charlas constantes sobre las				

	actividades que desarrollan los colaboradores.				
4	Realizar capacitaciones a los colaboradores	Representante	Computadora, internet, proyector.	30 días	S/ 1,000.00
	Implementar estrategias para incentivar al personal y mejorar el desempeño.				
	Establecer un adecuado control del cumplimiento de las tareas diarias.				
5	Realizar charlas sobre desarrollo de capacidades y habilidades interpersonales.	Representante	Internet, redes sociales.	15 días	S/ 500.00
	Fomentar la empatía entre compañeros de trabajo para un mejor desenvolvimiento.				
	Se deben de realizar dinámicas grupales cada cierto tiempo para familiarizar al grupo.				

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Realizar evaluaciones constantes a los colaboradores para determinar el nivel de compromiso.	01/01/2025	15/01/2025																
	Realizar reuniones con todo el potencial humano de la empresa, para que puedan dejar en claro las metas y objetivos que la empresa quiere alcanzar.			X	X	X	X												
	Desarrollar estrategias de motivación al colaborador																		
2	Realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva a todos los integrantes de la empresa.	15/01/2025	05/02/2025																
	Realizar dinámicas grupales para que todos los colaboradores puedan relacionarse de la mejor manera							X	X	X	X								
	Realizar actividades grupales con frecuencia para fomentar el trabajo en equipo.																		
3	Realizar sesiones individuales con los colaboradores para poder informarse de los inconvenientes que tienen.	01/02/2025	25/03/2025							X	X	X	X						

	Tomar capacitaciones sobre solución de conflictos en la empresa.																		
	Realizar charlas constantes sobre las actividades que desarrollan los colaboradores.																		
4	Realizar capacitaciones a los colaboradores	01/03/2025	30/03/2025																
	Implementar estrategias para incentivar al personal y mejorar el desempeño.									X	X	X	X						
	Establecer un adecuado control del cumplimiento de las tareas diarias.																		
5	Realizar charlas sobre desarrollo de capacidades y habilidades interpersonales.	01/04/2025	15/04/2025																
	Fomentar la empatía entre compañeros de trabajo para un mejor desenvolvimiento.														X	X	X	X	
	Se deben de realizar dinámicas grupales cada cierto tiempo para familiarizar al grupo.																		

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, debido a que es esencial implementar estrategias efectivas que ayuden mejorar las dificultades que se presentan en relación al clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Forgam, para de esa manera lograr garantizar un mejor servicio a los clientes cumpliendo sus expectativas y necesidades, permitiendo así atraer a más clientes, mejorar la posición de la empresa en el mercado y aumentar la rentabilidad y éxito en un determinado plazo.

En el estudio se definió las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, en el cual se encontró que la mayoría de los colaboradores casi siempre tienen desarrollo personal en la empresa y también casi siempre en la empresa cumplen sus expectativas como profesionales. Por lo que se podría determinar que la empresa ayuda a los colaboradores a lograr un mejor desarrollo profesional en el ámbito en el que se desenvuelven.

En el estudio se definió características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, en el que la mayoría de los colaboradores casi siempre se sienten identificados con la empresa en el que labora y que también casi siempre se sienten comprometidos para alcanzar los objetivos de la empresa.

En el estudio se determinó las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, en donde se encontró que la mayoría de los colaboradores casi siempre sienten que en la empresa tienen un trato igualitario, que la empresa siempre realiza un seguimiento y control a los colaboradores para el cumplimiento de actividades, siempre realizan capacitaciones a los colaboradores, siempre los colaboradores tienen claro las funciones que deben realizar y que solo a veces tienen claro las metas y objetivos de la empresa y que casi siempre se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores en la empresa.

En la investigación se identificó las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, donde la mayoría de los colaboradores casi siempre tienen la capacidad de solucionar problemas en la empresa, también consideran que casi siempre la comunicación interna es un factor indispensable que además solos a veces se practica la comunicación asertiva y la minoría de los

colaboradores considera que siempre tienen la información necesaria para cumplir con las actividades y que también solo a veces el dueño de la empresa los escucha cuando tienen algunos inconvenientes.

En el estudio se determinó las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, en el que la mayoría de los colaboradores menciona que casi siempre cuentan con los elementos materiales necesarios para desempeñarse con normalidad en las labores, siempre cuentan con los recursos económicos necesarios, casi siempre existe cooperación entre todos los compañeros de trabajo.

En la tesis se definió las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, donde la mayoría de los colaboradores menciona que casi siempre la empresa orienta a los colaboradores de marea adecuada, casi siempre los colaboradores tienen el cumplimiento adecuado de sus funciones en la empresa y la minoría de los colaboradores menciona que solo a veces la empresa motiva con incentivos al cumplir los resultados.

En el estudio se describió las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, donde la mayoría de los colaboradores casi siempre hacen uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance, además menciona que la empresa casi siempre cuenta con planes de contingencia ante situaciones inesperadas que se presenten en la empresa.

En el estudio se identificó las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, donde se encontró que la mayoría de los colaboradores a veces tienen una adecuada relación interpersonal entre los colaboradores y que casi siempre el dueño de la empresa da el ejemplo de trabajar en equipo para lograr los objetivos.

En la investigación se elaboró un plan de mejora para la empresa de transportes Forgam, Ayacucho, 2024, con la finalidad de que en la entidad puedan tomar en cuenta dichas mejoras para poder mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral para que con ello se pueda lograr las mejoras correspondientes.

VII. Recomendaciones

Tomar en cuenta el desarrollo profesional que desean lograr los colaboradores y permitir que se desempeñen de la mejor manera para lograr mayor productividad en las labores lo que beneficiara la empresa de manera positiva.

Brindar charlas sobre el desarrollo de las actividades, para que de esa manera los colaboradores tengan mayor compromiso en sus actividades y lograr mayor productividad.

Brindar de manera dinámica la información necesaria sobre las metas y objetivos que se tiene en la empresa, para de esa manera familiarizar al colaborador con la empresa.

Desarrollar actividades de familiarización con los integrantes de la empresa para mejorar la comunicación y con ello el desempeño en las actividades dentro de la empresa.

Enfatizar la responsabilidad de los colaboradores mediante charlas sobre eficiencia y eficacia para lograr colaboradores competitivos en sus labores.

Implementar estrategias de motivación hacia los colaboradores para poder lograr la satisfacción laboral de los mismos y obtener mejor productividad en las labores de la empresa.

Complementar los planes establecidos para lograr una mayor efectividad en cuanto a situaciones contingentes que se presenten en el día a día en la empresa.

Desarrollar actividades que ayude a relacionar mejor a los integrantes de la empresa para lograr una mejor comunicación dentro de la empresa y también enfatizar el trabajo en equipo para el logro de las metas establecidas.

Implementar las recomendaciones del plan de mejora en el negocio aplicando nuevas estrategias y acciones para mejorar las dificultades y así poder lograr todos los objetivos establecidos, como ingresar a más segmentos de mercado no solo con servicios de calidad, sino también brindando experiencias y servicios que satisfagan al cliente buscando siempre cumplir las expectativas.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desempe%C3%B1o_por_competencias_3ra_edici%C3%B3n/KcOgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Arce , L. (2020). *COMO LOGRAR DEFINIR OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES*. Cochabamba, Bolivia: Perspectivas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Asana. (9 de Febrero de 2024). *Diferencias entre metas y objetivos: una guía para gestores de proyectos*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/goal-vs-objective>
- Benavides , M., & Ruiz , J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores Lima, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54009/Benavides_DMJC-Ruiz_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bermejo, M., Tejada, A., & Espínola, A. (2020). *Mejora de la accesibilidad universal en el entorno laboral*. Madrid: Servicio Editorial. Obtenido de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2020/05/Mejora-de-la-Accesibilidad-en-el-entorno-laboral-1.pdf>
- Bustamante , T. (2020). *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte terrestre de materiales: caso transporte cerrón, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19303/CLIMA_ORGANIZACIONAL_COMPORTEAMIENTO_ORGANIZACIONAL_RELACIONES_INTERPERSONALES_BUSTAMANTE_CARRASCO_TANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Callupe, P., Porras, M., Cueva, J., & Palacin, N. (2023). *Informalidad laboral: un factor determinante en las empresas manufactureras*. Madrid: Editoria CLAE. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Informalidad_laboral_un_factor_determina/Dw7jEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Carrasco, D. (2023). *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina de recursos humanos del gobierno regional Piura, 2023*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36341/CLIMA_ORGANIZACIONAL_DESEMPENO_LABORAL_CARRASCO_MARTINEZ_DEISY_MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CEDE. (9 de Mayo de 2024). *Confederación Española de Directivos y Ejecutivos*. Obtenido de Identificarse con la empresa para mejorar: <https://www.directivoscede.com/conocimiento/opinion/identificarse-con-la-empresa-para-mejorar/#:~:text=Identificarse%20con%20la%20empresa%20implica,pares%20y%20con%20los%20superiores.>

Celis , C. (2021). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Medellin - Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/9bb424c9-0f01-41e5-9732-d24b826e732a/content>

Chilon , Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105098/Chilon_VYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chilon, Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105098/Chilon_VYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Comunicación, G. (11 de Agosto de 2022). *La importancia de la supervisión en la industria*. Obtenido de <https://www.galileo.edu/estec/historias-de-exito/la-importancia-de-la-supervision-en-la-industria/>
- Cortés, D. (31 de Enero de 2023). *Empleabilidad Cayetano*. Obtenido de ¿Qué son las relaciones laborales?: <https://empleabilidad.cayetano.edu.pe/noticias/que-son-las-relaciones-laborales/>
- Cruz, Y. (2021). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso movil class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universiadd Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27511/DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LA_CRUZ_BAUTISTA_YODIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dashboard. (17 de Marzo de 2020). *TuDashboard*. Obtenido de Eficiencia empresarial: 5 consejos para aumentarla: <https://tudashboard.com/eficiencia-empresarial/>
- Dolores, V., & Rivero, J. (2022). *Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Distribuidora Atix SAC, Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración y finanzas, Universidad Autónoma de Ica, Chíncha. Obtenido de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1762/3/VALENCIA%20GUZM%c3%81N%20DOLORES%20GUADALUPE%20-%20RIVERO%20P%c3%89REZ%20JOS%c3%89%20LUIS.pdf>
- Espinoza , S. (2020). *La evaluación integral de empresas*. La Habana, Cuba: Ingeniería Industrial. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433595010.pdf>
- Euroinnova. (8 de Julio de 2023). *Conoce todos los recursos de una empresa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.com/blog/recursos-de-una-empresa#:~:text=en%20el%20tiempo,-,Recursos%20materiales,Inmuebles.>
- FasterCapital. (14 de Junio de 2024). *Que es la evaluacion empresarial*. Obtenido de FasterCapital: <https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-evaluacion-empresarial.html>

- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UFO346*. La Rioja: Editorial Tutor Información.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (2022). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. México: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/269958?col_q=Eficacia__organizacional&col_code=ELC004&prev=col
- Flores, R. (2022). *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huari. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32933/MOTIVACION_LABORAL_FLORES_HUERTA_ROXANA_MAGALY.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Galarza, C., Saltos, L., & Guijarro, R. (2024). *Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior*. Texas: Editorial Tecnocientífica Americana.
- García , M. (2020). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cali - Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110?col_q=Clima__Organizacional&col_code=ELC004&prev=col
- Giraldo , M., Jimenez , D., & Oviedo , C. (2021). *MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL EMPRESA TRANSPORTES MORICHAL S.A. DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO*. INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD, Bogota, Colombia . Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3052/MEDICION%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EMPRESA%20TRANSPORTES>

%20MORICHAL%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20VILLAVI
CENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, C. (20 de Noviembre de 2023). *Ley 29783, Seguimiento y Control: ¿Cómo garantizar la seguridad y salud de los trabajadores?* Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/ley-29783-seguimiento-y-control-c%C3%B3mo-garantizar-la-de-gonzales-cuya-dezpc>

González, R. (26 de Octubre de 2022). *¿Por qué es tan importante la participación de los colaboradores para el éxito del equipo?* Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-es-tan-importante-la-participaci%C3%B3n-de-los-el-rub%C3%A9n>

González, W., & Vilchez, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. Barranquilla - Colombia: Pensamiento & Gestión. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>

Hanco, M., & Carpio, A. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Puno, Perú: Comuni@cción. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439003/449870439003.pdf>

Hansen, B. (27 de Junio de 2024). *Wrike*. Obtenido de ¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante?: <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>

Huaman, M. (2022). *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L distrito de Ayacucho, 2020*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26836/CLIMA_COMPORTAMIENTO_Y_MOTIVACION_HUAMAN_VENTURA_MARIA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IEP. (10 de Octubre de 2020). *Instituto Europeo de Posgrado*. Obtenido de Eficacia y eficiencia ¿Sabes cuál es la diferencia?: <https://iep.edu.es/eficacia-y-eficiencia-diferencia/>

- International Business Machines. (19 de Abril de 2024). *Entidades empresariales*. Obtenido de IBM: <https://www.ibm.com/docs/es/openpages/9.0.0?topic=objects-business-entities>
- Jamanca, H. (2023). *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35562/GESTION_CALIDAD_JAMANCA_SANCHEZ_HOJAYRA_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, N., & Ruiz, G. (2023). *Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Gráficos Grafinpren S.A.* Tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión de talento humano, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22341/1/T-UCSG-POS-MGTH-65.pdf>
- Kaur, A. (2024). *Preparación total: Dominando las entrevistas de trabajo y superando el rechazo*. México: Inkwell Press.
- Lasa, A (25 de Agosto de 2022). *La importancia de la cooperación empresarial en nuestras empresas*. Obtenido de <https://eorienta.lasaforempren.com/importancia-cooperacion-empresarial/>
- Llantoy, A. (2023). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, distrito Andres Avelino Caceres Dorregaray Ayacucho, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-33856/Description?sid=4469#tabnav>
- Martins, J. (4 de Febrero de 2024). *Escucha activa: qué es y cómo practicarla con ejemplos*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/active-listening>
- Méndez, J. (2020). *Microeconomía: La economía en la empresa*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de

<https://www.google.com.pe/books/edition/Microeconom%C3%ADa/ipctEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Elementos+econ%C3%B3micos&printsec=frontcover>

Molier , J. (2023). *¿Qué es la gestión de tareas y por qué la usan los líderes?* Obtenido de <https://www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/>

Muñoz, B. (2024). *Tendencia de la ingeniería industrial*. Universidad Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-estatal-de-quevedo/morfofisiologia-1/resultados-esperados-de-la-investigacion/69720015>

Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe 2a Edición*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/WCwaEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Ortega , S., & Perdomo , J. (2022). *FACTORES INFLUYENTES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UN BUEN FUNCIONAMIENTO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN*. Universidad De La Sabana. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf>

Pazmay , S., & Ortiz , Á. (2020). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INDUSTRIAS ECUATORIANAS DE CALZADO. Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/html/>

Perez, L., Pérez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Ituzzaingo: Editorial Maipue. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/138497?col_q=metodolog%C3%ADa__de__la__investigaci%C3%B3n&col_page=3&col_code=ELC004&prev=col

Pretel , V. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO VÁSQUEZ ASOCIADOS S.R.L., BASADO EN EL MODELO CL-SPC, 2017*. Universidad católica santo toribio de mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1844/1/TL_PretelAlcantaraVictor.pdf

Prieto, J. (28 de Febrero de 2023). *Anticipar, adaptar y actuar: La clave para una seguridad efectiva*. Obtenido de <https://criminologiacorporativa.com/f/anticipar-adaptar-y-actuar-la-clave-para-una-seguridad-efectiva>

Ramirez , D. (2020). *La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia*. Holguín, Cuba: Ciencias Holguín. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>

Ramirez , M. (2023). *Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte*. Universidad Nacional de Loja, Ecuador, Loja, Ecuador . Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2285/2100>

Randstad. (21 de Marzo de 2023). *Las relaciones interpersonales y su importancia en el trabajo*. Obtenido de <https://www.randstad.es/contenidos360/orientacion-laboral/la-importancia-de-tener-una-buena-relacion-con-tu-responsable/>

Real Academia Española . (2021). *La Supervisión Profesional*. Madrid: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Estados Unidos: Page Publishing Incorporated. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Reyes, I. (11 de Abril de 2023). *Cognos Online*. Obtenido de ¿Qué es el desarrollo profesional?: <https://cognosonline.com/que-es-desarrollo-profesional/>

Riesco, A., & Lahera, A. (2023). *Descubriendo las condiciones laborales en las plataformas digitales de España*. Madrid: Catarata. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/268099?col_q=Condiciones__laborales&col_code=ELC004&prev=col

Rios, E. (2020). *Estudio de caso organizacional: Programa de intervención del clima laboral en el área de operaciones de una empresa privada-Chiclayo*. Chiclayo: Universidad San Martín de Porras. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5437/RIOS_FE.pdf;jsessionid=D2DA936226DECB60235039AFCACA59E8?sequence=1

Rios, K. (25 de Enero de 2024). *PayFit*. Obtenido de ¿Las condiciones de trabajo qué son?: <https://payfit.com/es/contenido-practico/condiciones-de-trabajo/#:~:text=Las%20condiciones%20de%20trabajo%20se,y%20la%20salud%20del%20trabajador.>

Riquelme, M. (27 de Abril de 2020). *¿Qué es el Involucramiento en el Trabajo?* Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>

Rojas, A., & Mora, R. (2018). https://www.google.com.pe/books/edition/Desempe%C3%B1o_por_competencias_3ra_edici%C3%B3n/KcOgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/228310?col_q=Desempe%C3%B1o__laboral&col_page=2&col_code=ELC004&prev=col

Rojas, K. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*. Tesis para obtener el título de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19822>

Rojas, M., & Huarcaya, N. (2021). *Bienestar e involucramiento laboral en una empresa panificadora en tiempos pandemia 2021*. Lima: Centro Latinoamericano de Trabajo Social. Obtenido de <https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-14/bienestar-e-involucramiento-laboral-en-una-empresa-panificadora-en-tiempos-pandemia-2021/>

Roque , P. (2022). *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho, 2022*. Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96327/Roque_TP_N-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Saavedra, J. (9 de Junio de 2023). *¿Qué es la autorrealización y cómo lograrla*. Obtenido de <https://ebac.mx/blog/que-es-autorrealizacion>
- Salles, S. (24 de Agosto de 2020). *Eficacia y eficiencia: herramientas básicas en época de crisis*. Obtenido de <https://www.grantthornton.mx/prensa/agosto-2020/eficacia-y-eficiencia-herramientas-basicas-en-epoca-de-crisis/>
- Sanarai. (4 de Abril de 2024). *¿Qué es el desarrollo personal? Claves y beneficios*. Obtenido de <https://www.sanarai.com/blog/desarrollo-personal-claves-beneficios>
- Scielo. (5 de Julio de 2024). *Sistema de Juicio Laboral*. Obtenido de <https://www.infodigna.org/es/articles/4406234090519>
- Silva, D. (5 de Agosto de 2022). *Zendesk*. Obtenido de *Cómo anticiparse a las necesidades del cliente en 5 pasos*: <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-cliente-anticiparse/>
- Solla, L. (18 de Junio de 2024). *Hrider*. Obtenido de *Clima Laboral: qué es, cómo evaluarlo y cómo mejorarlo*: <https://www.hrider.net/es/blog/8207/1/clima-laboral-que-es-como-evaluarlo-y-como-mejorarlo.html#:~:text=Compromiso.,quiere%20cuidar%20de%20su%20equipo>
- Suárez , J., & Ibarra , S. (2020). *La teoria de los recursos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793552.pdf>
- Suarez, M. (2022). *Evaluación del clima laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia . Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b5b4ddde-6dd0-4cb0-a766-6dab8d42c1e8/content>
- Torrelles , C., Isus , S., & Carrera , J. (2020). *COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN*. Granada, España: Profesorado. Revista de Currículum. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- UNIR. (20 de Febrero de 2024). *La universidad en internet*. Obtenido de *¿Qué es el compromiso laboral y cuál es su importancia?:* <https://www.unir.net/empresa/revista/compromiso->

ANEXOS

Anexo 01. Carta de recojo de datos



Chimbote, 19 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001701- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**KARIN PIZARRO PERALTA
FORGAM**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de WILFREDO LAGOS CCENTE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 46254225, durante el periodo de 11-09-2024 al 30-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

TRANSPORTES "FORGAM"
Profg. Calle N° 534 Ayacucho

KARIN PIZARRO PERALTA
GERENTE GENERAL
RUC: 102870111-70

Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

CARTA DE ACEPTACIÓN

Ayacucho, 19 de setiembre del 2024

Dr. Nilo Velásquez Castillo,
Coordinador de Gestión de Investigación
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
Asunto: ACEPTACIÓN DE TALLER DE TITULACIÓN
Referencia: Carta N° 0001701-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

El que suscribe, en representación de Transportes Forgam, CON RUC N° 10283046139

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de referencia, comunico la aceptación al bachiller Wilfredo Lagos Ccente con DNI N° 46254225 de la carrera profesional de Administración para que desarrolle su investigación de taller en mi empresa.

Por lo presente, autorizo utilizar el nombre de la empresa en su investigación, así como para desarrollar la investigación en nuestras instalaciones y encuestar a nuestros colaboradores como parte de su estudio. Esta autorización tiene validez durante los meses de agosto a noviembre del 2024.

Finalmente expresarle que la dirección de mi empresa donde se desarrollara la investigación al bachiller aceptado es en Jr. Carlos Mariátegui #247 del distrito San Juan Bautista, Ayacucho.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

TRANSPORTES "FORGAM"
Prolg. Calle N° 554 Ayacucho


KARIN INZARRO PERALTA
GERENTE GENERAL
RUC: 10011015139

Anexo 03. Matriz de consistencia

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son las características del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuáles son las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características del involucramiento laboral para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la comunicación</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las características del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Definir las características de la autorrealización para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir características del involucramiento para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Determinar las características de la supervisión para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p>	<p>Debido a que el estudio es una investigación descriptiva, no se necesita de una hipótesis; dicha afirmación concuerda con lo propuesto por Reyes (2022) quien manifiesta que, un análisis descriptivo describe las tendencias claves de los datos existentes y por lo mismo observa la situación que conlleva a nuevos campos; así mismo, recopila los datos obtenidos, luego los organiza y se tabula para describir los resultados.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Trabajo en equipo 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal</p> <p>Población: 12 trabajadores de la empresa</p> <p>Muestra 12 trabajadores de la empresa</p>

<p>para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?. ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024? ¿Cómo es la propuesta de mejora del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024?</p>	<p>Identificar las características de la comunicación para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Determinar las características de las condiciones laborales para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características de la eficacia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Describir las características de la eficiencia en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Identificar las características de la satisfacción del trabajador en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transporte Forgam, Ayacucho, 2024</p>			
--	--	--	--	--

Anexo 04. Instrumento de recolección de información



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación, denominada “CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024”, la cual conduce a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Se agradece por la información que proporciona.

Para evaluar las variables gestión de calidad y desempeño laboral sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

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

I. Referente a la variable Clima Organizacional

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Autorrealización						
1	¿Percibe que se ha desarrollado personalmente trabajando en la empresa?					
2	¿Considera que cumple sus expectativas como profesional trabajando en la empresa?					
Dimensión 2. Involucramiento laboral						
3	¿Considera que se siente identificado con la empresa donde labora?					
4	¿Se siente comprometido con la empresa en alcanzar los objetivos trazados?					
Dimensión 3. Supervisión						
5	¿Percibe que en la empresa se les trata de manera igualitaria sin excepción?					
6	¿Considera que la empresa realiza seguimiento y control permanente para el cumplimiento de sus actividades?					
7	¿La empresa realiza capacitaciones con frecuencia para que sus trabajadores puedan desempeñarse mejor?					

8	¿Percibe que los trabajadores de la empresa tienen claro las funciones que tienen que realizar?					
9	¿La empresa tiene claro las metas y objetivos que desea alcanzar en un futuro?					
10	¿La empresa realiza evaluaciones para medir el desempeño de sus trabajadores?					
Dimensión 4. Comunicación						
11	¿Cuenta usted con la información necesaria para poder cumplir sin inconvenientes sus actividades?					
12	¿Percibe que en la empresa se practica la comunicación asertiva para mejorar la interacción entre todos los trabajadores?					
13	¿Considera que se encuentra capacitado para poder solucionar los problemas que se presenten en la empresa?					
14	¿Considera que la comunicación interna es un factor indispensable en la empresa?					
15	¿Considera que el dueño de la empresa los escucha cuando tienen algunos inconvenientes?					
Dimensión 5: Condiciones laborales						
16	¿La empresa les brinda todos los elementos materiales para que pueden desempeñarse con normalidad en sus labores?					
17	¿La empresa les brinda los recursos económicos suficientes cuando sale de comisión?					
18	¿Considera que existe cooperación entre todos los compañeros de trabajo?					

II. Referente a la variable Desempeño Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Eficacia						
19	¿La empresa los motiva con incentivos cuando llegan a cumplir con los resultados esperados?					
20	¿La empresa los orienta de manera adecuada para que puedan cumplir con el logro de las metas y objetivos?					
21	¿Cumple usted de manera adecuada con sus funciones en la empresa?					
Dimensión 2. Eficiencia						
22	¿Considera que hace uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance para poder cumplir con sus funciones?					
23	¿Percibe que la empresa cuenta con planes de contingencia ante situaciones inesperadas?					
Dimensión 3. Trabajo en equipo						
24	¿Considera que es adecuado la relación interpersonal que se da entre los integrantes de la empresa?					
25	¿Percibe que el dueño de la empresa da el ejemplo trabajando en equipo?					



¡Gracias por su colaboración!

Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos

Validación de expertos

Validación de experto 1:

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina	
N° DNI / CE: 25760824	Edad: 50 años
Teléfono / celular: 981805084	Email: wilber.quispe.medina@gmail.com
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/> X	Doctorado: <input type="checkbox"/> ____
Especialidad: Administración	
Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la Empresa de Transporte Forgam, Ayacucho, 2024	
Autor(es): Wilfredo Lagos Coente	
Programa académico: Administración	
 Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAB N° 6170	 Huella digital

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Autorrealización		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que ha logrado su desarrollo personal trabajando en la empresa?	X		X		X		
2	¿Percibe que cumple sus expectativas como profesional trabajando en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Involucramiento laboral								
1	¿Considera que se siente identificado con la empresa donde labora?	X		X		X		
2	¿Se siente comprometido con la empresa en alcanzar los objetivos trazados?	X		X		X		
Dimensión 3. Supervisión								
1	¿Percibe que en la empresa hay trato equitativo y justo para los trabajadores en todos los niveles?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa realiza seguimiento y control permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		
3	¿La empresa realiza capacitaciones para que sus trabajadores puedan desempeñarse mejor?	X		X		X		
4	¿Percibe que los trabajadores de la empresa tienen bien definidos las funciones que tienen que realizar?	X		X		X		
5	¿Considera que los trabajadores tienen claro las metas y objetivos que desea alcanzar en un futuro?	X		X		X		

6	¿La empresa realiza evaluaciones para medir el desempeño de sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 4. Comunicación								
1	¿Considera que recibe la información necesaria para poder cumplir sin inconvenientes sus actividades?	X		X		X		
2	¿Percibe que la interacción en la comunicación es idónea en todos los niveles?	X		X		X		
3	¿Considera que se encuentra capacitado para poder solucionar los problemas que se presenten en la empresa?	X		X		X		
4	¿Considera que la comunicación interna es adecuada al interior de la empresa?	X		X		X		
5	¿Considera que en la empresa se practica la escucha activa entre todos los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 5. Condiciones laborales								
1	¿La empresa les brinda todos los elementos materiales para que pueden desempeñarse con normalidad en sus labores?	X		X		X		
2	¿Percibe que la empresa les ofrece los recursos económicos suficientes para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
3	¿Considera que existe cooperación entre todos los compañeros de trabajo?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1. Eficacia								
1	¿Considera que la empresa llega a cumplir con los resultados esperados?	X		X		X		
2	¿Percibe que se logran alcanzar las metas y objetivos de la empresa en el más corto plazo?	X		X		X		

3	¿Percibe que los trabajadores cumplen con sus tareas asignadas por la empresa?	X		X		X	
Dimensión 2. Eficiencia							
1	¿Considera que los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance al realizar sus funciones?	X		X		X	
2	¿Percibe que los trabajadores de la empresa realizan sus funciones de la manera más adecuada posible?	X		X		X	
Dimensión 3. Trabajo en equipo							
1	¿Considera que los trabajadores de la empresa sienten agrado al trabajar en equipo?	X		X		X	
2	¿Percibe que trabajando en equipo se logra alcanzar más rápido las metas y objetivos de la empresa?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 8179



Huella digital

Validación de experto 2:

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Omar Bullón Solís	
N° DNI / CE: 43874409	Edad: 39 años
Teléfono / celular: 945179325	Email: obullonso@ucv.edu.pe
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: <input checked="" type="checkbox"/> _____
Especialidad: Administración	
Institución que labora: Universidad César Vallejo	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
Título: Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la Empresa de Transporte Forgam, Ayacucho, 2024	
Autor:	
Wilfredo Lagos Ccente	
Programa académico: ADMINISTRACION	
 Dr. Omar Bullón Solís CLAD N° 1622 Firma del Experto	
	Huella digital del experto

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Autorrealización		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que ha logrado su desarrollo personal trabajando en la empresa?	X		X		X		
2	¿Percibe que cumple sus expectativas como profesional trabajando en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Involucramiento laboral								
1	¿Considera que se siente identificado con la empresa donde labora?	X		X		X		
2	¿Se siente comprometido con la empresa en alcanzar los objetivos trazados?	X		X		X		
Dimensión 3. Supervisión								
1	¿Percibe que en la empresa hay trato equitativo y justo para los trabajadores en todos los niveles?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa realiza seguimiento y control permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		
3	¿La empresa realiza capacitaciones para que sus trabajadores puedan desempeñarse mejor?	X		X		X		
4	¿Percibe que los trabajadores de la empresa tienen bien definidos las funciones que tienen que realizar?	X		X		X		

2

5	¿Considera que los trabajadores tienen claro las metas y objetivos que desea alcanzar en un futuro?	X		X		X		
6	¿La empresa realiza evaluaciones para medir el desempeño de sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 4. Comunicación								
1	¿Considera que recibe la información necesaria para poder cumplir sin inconvenientes sus actividades?	X		X		X		
2	¿Percibe que la interacción en la comunicación es idónea en todos los niveles?	X		X		X		
3	¿Considera que se encuentra capacitado para poder solucionar los problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
4	¿Considera que la comunicación interna es adecuada al interior de la empresa?	X		X		X		
5	¿Considera que en la empresa se practica la escucha activa entre todos los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 5. Condiciones laborales								
1	¿La empresa les brinda todos los elementos materiales para que pueden desempeñarse con normalidad en sus labores?	X		X		X		
2	¿Percibe que la empresa les ofrece los recursos económicos suficientes para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
3	¿Considera que existe cooperación entre todos los compañeros de trabajo?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1. Eficacia								
1	¿Considera que la empresa llega a cumplir con los resultados esperados?	X		X		X		

3

2	¿Percibe que se logran alcanzar las metas y objetivos de la empresa en el más corto plazo?	X		X		X	
3	¿Percibe que los trabajadores cumplen con sus tareas asignadas por la empresa?	X		X		X	
Dimensión 2. Eficiencia							
1	¿Considera que los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance al realizar sus funciones?	X		X		X	
2	¿Percibe que los trabajadores de la empresa realizan sus funciones de la manera más adecuada posible?	X		X		X	
Dimensión 3. Trabajo en equipo							
1	¿Considera que los trabajadores de la empresa sienten agrado al trabajar en equipo?	X		X		X	
2	¿Percibe que trabajando en equipo se logra alcanzar más rápido las metas y objetivos de la empresa?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: *Ninguna*

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Omar Bullón Solís



DNI: 43674409


Dr. Omar Bullón Solís
 CIAD N° 44822
 Firma del experto



Huella digital del experto

Validación de experto 3:

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Alcides Muñoz Ocas	
N° DNI / CE: 46590514	Edad: 34 años
Teléfono / celular: 95 1447598	Email: amunoz@unsm.edu.pe
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado: <input type="checkbox"/>
Especialidad: Gestión Pública	
Institución que labora: Universidad Nacional de San Martín	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: Clima organizacional para la mejora del desempeño laboral en la Empresa de Transporte Forgam, Ayacucho, 2024	
Autor(es): Wilfredo Lagos Ccente	
Programa académico: Administración	
	
Firma	Huella digital

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FORGAM, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Autorrealización		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que ha logrado su desarrollo personal trabajando en la empresa?	X		X		X		
2	¿Percibe que cumple sus expectativas como profesional trabajando en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Involucramiento laboral								
1	¿Considera que se siente identificado con la empresa donde labora?	X		X		X		
2	¿Se siente comprometido con la empresa en alcanzar los objetivos trazados?	X		X		X		
Dimensión 3. Supervisión								
1	¿Percibe que en la empresa hay trato equitativo y justo para los trabajadores en todos los niveles?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa realiza seguimiento y control permanente para el logro de los objetivos?	X		X		X		
3	¿La empresa realiza capacitaciones para que sus trabajadores puedan desempeñarse mejor?	X		X		X		
4	¿Percibe que los trabajadores de la empresa tienen bien definidos las funciones que tienen que realizar?	X		X		X		
5	¿Considera que los trabajadores tienen claro las metas y objetivos que desea alcanzar en un futuro?	X		X		X		

2

6	¿La empresa realiza evaluaciones para medir el desempeño de sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 4. Comunicación								
1	¿Considera que recibe la información necesaria para poder cumplir sin inconvenientes sus actividades?	X		X		X		
2	¿Percibe que la interacción en la comunicación es idónea en todos los niveles?	X		X		X		
3	¿Considera que se encuentra capacitado para poder solucionar los problemas que se presenten en la empresa?	X		X		X		
4	¿Considera que la comunicación interna es adecuada al interior de la empresa?	X		X		X		
5	¿Considera que en la empresa se practica la escucha activa entre todos los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 5. Condiciones laborales								
1	¿La empresa les brinda todos los elementos materiales para que pueden desempeñarse con normalidad en sus labores?	X		X		X		
2	¿Percibe que la empresa les ofrece los recursos económicos suficientes para realizar bien su trabajo?	X		X		X		
3	¿Considera que existe cooperación entre todos los compañeros de trabajo?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1. Eficacia								
1	¿Considera que la empresa llega a cumplir con los resultados esperados?	X		X		X		
2	¿Percibe que se logran alcanzar las metas y objetivos de la empresa en el más corto plazo?	X		X		X		

3	¿Percibe que los trabajadores cumplen con sus tareas asignadas por la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2. Eficiencia								
1	¿Considera que los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos que tiene a su alcance al realizar sus funciones?	X		X		X		
2	¿Percibe que los trabajadores de la empresa realizan sus funciones de la manera más adecuada posible?	X		X		X		
Dimensión 3. Trabajo en equipo								
1	¿Considera que los trabajadores de la empresa sienten agrado al trabajar en equipo?	X		X		X		
2	¿Percibe que trabajando en equipo se logra alcanzar más rápido las metas y objetivos de la empresa?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mtro. Alcides Muñoz Ocas

DNI: 46590514

Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Clima organizacional

Alfa de Cronbach																			
Variable 01: Clima Organizacional																			
ENCUESTADO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	SUMA
Sujeto 1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	78
Sujeto 2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	76
Sujeto 3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	78
Sujeto 4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	76
Sujeto 5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	75
Sujeto 6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	78
Sujeto 7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75
Sujeto 8	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	84
Sujeto 9	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	84
Sujeto 10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Sujeto 11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	85
Sujeto 12	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	80
VARIANZA	0.240	0.240	0.240	0.240	0.231	0.190	0.143	0.240	0.190	0.240	0.403	0.240	0.240	0.190	0.240	0.190	0.240	0.240	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.314																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	28.727																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario
 Número de ítems del instrumento
 Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 Varianza total del instrumento.



0.8384
 18
 4.314
 28.727

RANGO	CONFIABILIDAD
0.50 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.838 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

INTERPRETACIÓN

En la variable "Clima Organizacional" se encuestó a 12 trabajadores de la empresa de Transporte Fergan, Ayacucho, de lo cual según la fórmula Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.838, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una

Variable 2: Desempeño laboral

Alfa de Cronbach								
Variable 02: Desempeño Laboral								
ENCUESTADOS	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	SUMA
Sujeto 1	5	5	4	4	5	5	5	33
Sujeto 2	4	4	5	4	4	5	4	30
Sujeto 3	5	5	4	5	5	5	5	34
Sujeto 4	4	4	4	4	4	4	4	28
Sujeto 5	4	4	5	4	4	4	4	29
Sujeto 6	5	5	4	4	5	5	5	33
Sujeto 7	4	4	5	5	4	4	4	30
Sujeto 8	5	5	4	5	5	5	5	34
Sujeto 9	5	5	5	5	5	5	5	35
Sujeto 10	5	5	4	5	5	5	5	34
Sujeto 11	5	5	5	4	5	5	5	34
Sujeto 12	5	4	4	5	5	5	4	32
VARIANZA	0.231	0.248	0.248	0.248	0.231	0.198	0.248	
SUMATORIA DE VARIANZAS	1.653							
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	4.972							

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.7788**

Número de ítems del instrumento → 7

Sumatoria de las varianzas de los ítems → 1.653

Varianza total del instrumento → 4.972

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.7788 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

INTERPRETACIÓN

En la variable "Desempeño Laboral" se encuestó a 12 trabajadores de la empresa de Transporte Fergan, Ayacucho, de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.7788, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad del instrumento.

Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____

_____ y es dirigido por _____,
_____, investigador (a) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en _____

_____, de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará.....de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo..... para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Wilfredo Lagos Cento, identificado (a) con DNI, 46254225 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Asoc. Trabajadores Municipales MzH Uq. Distrito San Nazario, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO.

En mi condición de (estudiante/bachiller) Bachiller con código de estudiante 2211111027 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Clima Organizacional para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes Porgem Ayacucho 2024 fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 15 de Octubre de 2024.



Firma del estudiante/bachiller

DNI 46254225



Huella Digital