

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
JOHN VON NEUMANN**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE NIVEL FORMATIVO
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“PROPUESTA DE MEJORA HACIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
RELACION A LA GESTION DEL TALENTO HUMANO POR PARTE DE
LA EMPRESA GRUPO SURGAS E.I.R.L. SEDE TACNA 2024”**

**TRABAJO DE APLICACIÓN PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO A
NOMBRE DE LA NACIÓN DE:**

**PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Juan Rodrigo Gomez Limache
Carlos Daniel Sarmiento Vallejos

MODALIDAD:

TAP – INVESTIGACIÓN APLICADA

ASESOR:

Luis Alberto Jesús Arenas Rojas

**TACNA – PERÚ
2024**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones contenidas en este trabajo son exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Dedicamos respetuosamente este trabajo a las personas que sienten cambios en su entorno laboral, así como a los emprendedores que gestionan muchos empleados para que puedan resolver diversas situaciones de riesgo en la empresa.

Pero sobre todo se lo dedicamos a los docentes que nos ayudaron arduamente y apoyaron para cumplir nuestros objetivos

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros seres queridos por la confianza puesta en nosotros para lograr un trabajo (tesis) excelente, y poder ampliar nuestros conocimientos en el ámbito laboral.

A nuestras familias por su comprensión y estímulo constante, también por su apoyo incondicional en el tiempo de mis estudios.

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS.....	10
INDICE DE IMÁGENES	11
INDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN / ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	15
1. CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	17
1.1. Título.....	17
1.2. Planteamiento del Problema.....	17
1.3. Objetivo General.....	20
1.4. Objetivos Específicos	20
1.5. Justificación.....	20
1.5.1. Teórica:.....	20
1.5.2. Metodológica:.....	21
1.5.3. Práctica:.....	21
1.6. Definiciones Operacionales.....	22
1.7. Metodología	24
1.8. Alcances y Limitaciones	24
1.8.1. Alcances	24
1.8.2. Limitaciones	25
2. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Presentación de las bases teóricas.....	25

2.1.1. Conceptualización de Tópicos Clave.....	25
2.1.1.1. Clima organizacional	25
2.1.1.2. Características del clima organizacional	26
2.1.1.3. Funciones del Clima Organizacional.....	29
2.1.1.4. Resultados obtenidos de los diagnósticos organizacionales .	30
2.1.1.5. La Importancia del Clima Organizacional	33
2.1.1.6. Diferencia entre clima y cultura organizacional.....	33
2.1.2. Evaluación de desempeño laboral	34
2.1.2.1. ¿Qué implica y por qué debería realizarla?	34
2.1.2.2. ¿Qué es la evaluación de desempeño laboral?.....	35
2.1.2.3. ¿Cuál es su importancia?	35
2.1.2.4. ¿Qué aspectos se deben evaluar?	36
2.1.2.5. ¿Cómo desarrollar la evaluación de desempeño?.....	37
2.1.3. Satisfacción laboral.....	39
2.1.3.1. Modelo tentativo (factores de satisfacción laboral).....	41
2.1.3.2. Satisfacción, Insatisfacción Y Producción	44
2.2. Bases teóricas	45
2.2.1. Antecedentes:.....	45
2.3. Análisis Crítico de las Bases Teóricas.....	48
3. CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL.....	50
3.1. Reseña Histórica	50

3.1.1. Grupo Surgas E.I.R.L.....	50
3.1.1.1. Descripción de la empresa.....	51
3.1.1.2. Registro Tributario.....	51
3.1.1.3. Principales ejecutivos, representantes o directores	51
3.1.1.4. Sucursales / Agencias	52
3.1.1.5. Cantidad de Trabajadores	52
3.1.2. FUTURE STORE E.I.R.L.....	53
3.1.2.1. Registro tributario.....	53
3.1.2.2. Principales ejecutivos, representantes o directores	53
3.1.2.3. Sucursales / Agencias	53
3.1.2.4. Cantidad de Trabajadores	54
3.2. Filosofía Organizacional.....	55
3.2.1. Misión	55
3.2.1.1. Propuesta de misión.....	55
3.2.2. Visión.....	55
3.2.2.1. Propuesta de visión	55
3.3. Diseño Organizacional	56
3.4. Productos y/o servicios ofrecidos.....	58
3.5. Diagnóstico Organizacional	59
3.5.1. Análisis FODA de la empresa.....	59
3.5.2. Cuadro AMOFIT de la empresa	60

3.5.3. Cuadro CAUSA – EFECTO.....	61
3.6. Análisis Crítico Referencial.....	62
4. CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL TEMA	64
4.1. Identificación del Área o Variable a Mejorar	64
4.2. Diagnóstico.....	65
4.2.1. Población y Muestra.....	65
4.2.2. Técnicas e instrumentos:	65
4.2.3. Procesamiento de datos	66
4.2.4. Análisis de los Resultados	66
4.2.5. Resolución del Diagnostico.....	73
4.2.5.1. Resolución:	73
4.2.5.2. Diagnostico	76
4.3. Definición de propuestas y planes de acción.....	77
4.3.1. Plan de acción para mejorar el clima laboral	77
4.3.2. Cronograma de ejecución.....	78
4.4. Definición de mecanismos de control. (Construcción de indicadores).....	79
5. CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS	80
5.1. Sugerencias de Estudios Complementarios	80
5.2. Sugerencias de Implementación	81
6. Conclusiones Finales	82
7. Bibliografía (Según metodología APA)	83

8. Anexos	86
------------------------	-----------

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funciones del clima organizacional.....	29
Tabla 2 Categorías de Insatisfacción laboral.....	45
Tabla 3 Análisis comparativo de Bases Teóricas	47
Tabla 4 Cuadro comparativo de las bases teóricas	48
Tabla 5 Registro tributario de la empresa.....	51
Tabla 6 Representante de la empresa	51
Tabla 7 Sucursales y/o Agencias.....	52
Tabla 8 Cantidad de trabajadores, último año	52
Tabla 9 Registro tributario FUTURE STORE.....	53
Tabla 10 Representante de la empresa	53
Tabla 11 Sucursales de FUTURE STORE.....	53
Tabla 12 Cantidad de trabajadores FUTURE STORE	54
Tabla 13 Matriz FODA	59
Tabla 14 Cuadro AMOFIT.....	60
Tabla 15 MODA encontrada del análisis	75
Tabla 16 Plan de acción para mejorar el clima laboral	77
Tabla 17 Cronograma de ejecución.....	78
Tabla 18 Definición de mecanismos de control.....	79

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Logo de empresa Surgas	18
Imagen 2 Descarga de balones Surgas.....	18
Imagen 3 Empresa Surgas	19
Imagen 4 Desembarque de Balones de gas (SURGAS).....	19
Imagen 5 Banner Navideño de Surgas	50
<i>Imagen 6 Diseño Organizacional - Grupo Surgas E.I.R.L</i>	<i>56</i>
<i>Imagen 7 Diseño organizacional - Future Store E.I.R.L</i>	<i>57</i>
Imagen 8 Publicidad Empresa SURGAS	58
Imagen 9 Variables de las preguntas realizadas	74
Imagen 10 Cambio de variables de las preguntas realizadas	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cuadro CAUSA - EFECTO	61
Figura 2 Nivel de Satisfacción General en el Trabajo	66
Figura 3 Valoración que Sienten en el Lugar de Trabajo.....	68
Figura 4 Oportunidades de Crecimiento Profesional en la Empresa	69
Figura 5 Nivel de Motivación en el Desempeño de Tareas Diarias	70
Figura 6 Equilibrio entre Vida Laboral y Personal en la Empresa	71
Figura 7 Reconocimiento del Trabajo en la Empresa	72
Figura 8 Nivel de Satisfacción con Condiciones de Trabajo y Beneficios.....	73

RESUMEN / ABSTRACT

Este trabajo se desarrolló con el objetivo de estudiar la relación entre la variable del clima organizacional y la variable de gestión del talento humano de los colaboradores de SURGAS E.I.R.L, el tiempo total usado en el proceso de investigación es de 1 mes, desde el 2 de abril al 2 de mayo.

El gas es un medio que constituye la tercera fuente de energía más grande del planeta, luego del petróleo como también el carbón, y también por su propiedad física de ser gaseoso puede ser transportado y distribuido por tubería u oleoducto, es una energía barata, conveniente y segura actualmente en el mercado, estas son las razones importantes por las que el gas natural ha crecido mucho más veloz que con otros combustibles.

La mayoría de los países con una industria de gas natural bien desarrollada tienen grandes dificultades para distribuir este combustible a poblaciones de bajos recursos económicos, que se asientan principalmente en la periferia de la región, en áreas urbanas, es decir, porque el alto costo de instalación de infraestructura no hace viable económicamente el desarrollo de redes de distribución y conexiones domiciliarias.

En tal sentido, la investigación se enfoca en la realización de una propuesta de Mejora ante un mal clima organizacional para la empresa distribuidora de Gas “SurGas E.I.R.L” ubicada en la zona “Av el terminal Mz. B, lote 16” de la región TACNA, Argentina, donde predominan los consumidores de bajos ingresos. Ante una situación en la que una empresa se encuentra que sus empleadores y el ambiente laboral se han vuelto mucho más caóticos para los empleados, se diseña el siguiente plan estratégico.

Finalmente, para que sirva como base sacar conclusiones y recomendaciones, el último capítulo presenta la interpretación y análisis de las variables seleccionadas, concluyendo así que existe una mala relación entre las variables del clima organizacional y el talento gerencial.

INTRODUCCIÓN

Se entiende por empleo el ejercicio de una función profesional que genera ingresos económicos o por la que se percibe un salario. En este contexto, es crucial el esfuerzo dedicado a conseguir lo que cada trabajador, con su esfuerzo y compromiso, consigue como beneficio, para ocultar sus necesidades básicas: salud, educación, alimentación, etc. Además, es crucial mencionar el rol y reconocimiento que se le otorga a cada trabajador o por las condiciones necesarias para que sea considerado como tal.

El trabajo de cada ser humano juega un rol muy valioso, por lo cual la mayoría de la gente pasa el mayor tiempo en su trabajo en las organizaciones, y se sienten comprometidos como también responsables a ello, ya que es sumamente importante para ellos el ingreso que generan, pero todo este depende de la conexión entre el desempeño laboral y el clima organizacional, por lo cual la organización debe de cumplir con un clima favorable, si sería lo contrario, tiene ventajas frente a otras que no la tienen.

En la actualidad, se manifiesta mucho interés en la clase de vida laboral del trabajador a comparación de tiempos previos, cuando al empresario solo le importaba el rendimiento, sin contar con la percepción de emociones y sentimientos con los colaboradores que perciben su labor.

El principal objetivo de este estudio es describir la relación entre clima y desempeño laboral observada entre los trabajadores de la fábrica de Surgas, así como conocer el nivel de clima organizacional definiendo cuidadosamente los factores que inciden en su óptimo funcionamiento.

Se invita a los lectores a revisar este estudio detenidamente para que sea útil para futuros análisis sistemáticos y comprensión del logro del entorno organizacional óptimo.

1. CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título

“Propuesta de Mejora Hacia el Clima Organizacional en Relación a la Gestión del Talento Humano por Parte de la Empresa Grupo Surgas E.I.R.L Sede Tacna 2024”

1.2. Planteamiento del Problema

La empresa Grupo Surgas E.I.R.L. es una empresa tacneña que desde el 2017 provee a la ciudad de Tacna e Ilo, el gas de alta calidad y con precios competitivos, está compuesto por 6 colaboradores dentro del área de planta, quienes actualmente no disponen de un sistema de distribución de funciones y responsabilidad adecuado hacia el personal, estos se sienten estresados con funciones que no les competen. Esto llevó a distintos problemas a lo largo del tiempo respecto a la gestión de los empleados como de los responsables dentro de la empresa.

El clima organizacional de la empresa, se va creando mediante el ambiente laboral de los trabajadores, estos aspectos se consideran por el esfuerzo realizado en el trabajo, lo que nos llevó a analizar que existe una problemática, esto afecta ciertos campos como el poco tiempo de descanso, el trato laboral y las remuneraciones

La empresa toma decisiones perjudiciales que involucran a los trabajadores, por lo cual no toma en cuenta la opinión de sus trabajadores y necesidades, por esto mismo, no se doblega a la renuncia y/o despido de alguno. Es importante controlar esta deficiencia de la empresa, el clima organizacional es un factor muy importante en la producción, tanto como el clima laboral para la producción y buena gestión.

En ello utilizaremos características definitorias: Podremos obtener a base de esto lo que surge en los trabajadores, ya sean agresión física o verbal dentro de la planta. Para conocer más de eso es necesario relatar sucesos anteriores de los antiguos trabajadores, acontecimientos que pueden considerarse como habituales.



Imagen 1 Logo de empresa Surgas



Imagen 2 Descarga de balones Surgas



Imagen 3 Empresa Surgas



Imagen 4 Desembarque de Balones de gas (SURGAS)

1.3. Objetivo General

“Elaborar una propuesta de mejora hacia el clima organizacional en relación a la gestión del talento humano por parte de la empresa grupo Surgas E.I.R.L Sede Tacna 2024 “.

1.4. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa Grupo Surgas E.I.R.L.
- Elaborar una propuesta de mejora hacia el clima organizacional en relación a la gestión del talento humano para la empresa Grupo Surgas E.I.R.L Sede Tacna, 2024.
- Especificar los mecanismos de control necesarios para la aplicación de la propuesta de mejora.

1.5. Justificación

1.5.1. Teórica:

En este estudio aplicado, procederemos a analizar diversos factores que involucran el impacto de la gestión del talento humano, con esta investigación desarrollada se lograra un sistema de control de incentivos hacia los trabajadores, implementar actividades dinámicas con la finalidad de evaluar los sistemas de la empresa y su toma de decisiones.

Por esta razón respecto al comportamiento y desempeños laborales de sus trabajadores, la empresa Surgas considera que la implementación de un plan de mejora en estos aspectos resultara beneficiosa tanto para su clima organizacional, laboral, así como el ambiente laboral.

Es la responsabilidad de la empresa velar por sus trabajadores, dado que estos logran realizar la producción y ventas, consideramos que el lugar de trabajo y el clima de la empresa, siempre debe ser el óptimo y adecuado para obtener mejoras con base en las capacidades de los empleados,

1.5.2. Metodológica:

Para realizar la evaluación de los trabajadores, se empleará la técnica de encuesta, proporcionando un cuestionario con preguntas específicas. Además, durante la entrevista recaudaremos información oral como también personalizada, de esta manera se logra recolectar mejor la información personal y visión de cada uno de ellos por parte de la empresa, también para resaltar las múltiples características se citará diferentes fuentes para relacionar los datos obtenidos

1.5.3. Práctica:

La implementación de la propuesta traerá beneficios hacia la empresa "Surgas" en la ciudad de Tacna, esto ayudará a conocer las deficiencias en el clima laboral y dar una proyección nueva sobre la problemática. Esta propuesta lleva a solucionar el ámbito laboral de los actuales y futuros colaboradores para un buen desempeño sintiéndose cómodos en el transcurso que laboran y así lograr beneficios positivos a la empresa para que siga creciendo como también a los trabajadores teniendo una nueva visión dentro de la empresa.

1.6. Definiciones Operacionales

- **Clima Organizacional:**

El clima organizacional es un concepto genético que engloba todas las interacciones que tienen lugar en el contexto laboral y su consecuente impacto no solo en el desempeño sino también en la satisfacción de los trabajadores. Este es un tema que tiende a confundirse con el clima laboral, aunque el alcance del clima laboral es mucho más profundo.

- **Clima Laboral:**

El clima laboral se refiere al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se desarrollan las relaciones de trabajo, creando un ambiente específico que puede motivar a los trabajadores o influir en su desempeño.

- **Gestión:**

La gestión del trabajo es un enfoque sistemático que coordina los flujos de trabajo dentro de una organización, ya sean proyectos, procesos continuos o tareas rutinarias. Su objetivo es proporcionar la claridad necesaria para que los equipos puedan alcanzar sus objetivos de manera más eficiente.

- **Talento Humano:**

El talento humano puede ser comprendido como la combinación de competencias y habilidades de un individuo. Estas características suelen ser clave para el crecimiento organizacional y añadir valor al trabajo realizado.

- **Satisfacción Laboral:**

La satisfacción laboral se refiere a la respuesta emocional experimentada por los empleados en su lugar de trabajo. Esta respuesta puede variar de un colaborador a otro, y su percepción puede ser positiva o negativa según las condiciones internas de la empresa y la facilidad con la que los empleados pueden llevar a cabo sus actividades.

- **Evaluación de Desempeño Laboral:**

La evaluación del desempeño laboral se define como un sistema que mide de manera objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad de un individuo. En esencia, busca comprender quien es la persona, que acciones realiza y que logros alcanza. En el pasado, este proceso se utilizaba para verificar en qué medida se cumplían las expectativas y objetivos individuales establecidos.

- **Gestión de Talento Humano:**

La gestión del talento humano se refiere al proceso mediante el cual se desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes, así como también se retiene a los colaboradores dentro de las empresas. Este enfoque se centra en identificar y destacar a aquellas personas que poseen un alto potencial dentro de sus roles laborales.

- **Ambiente Laboral:**

El ambiente laboral o de trabajo comprende todos los elementos materiales y humanos que pueden impactar en las actividades diarias de un empleo. Esto incluye aspectos como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la adquisición física de los recursos, así como también el clima laboral, entre otros.

- **Productividad:**

La productividad es un concepto fundamental en el ámbito empresarial que se relaciona con la capacidad de una empresa para generar la máxima cantidad de bienes o servicios con la menor cantidad de recursos utilizados. Se trata de medir la eficiencia de la producción en relación con cada factor empleado durante un periodo determinado.

1.7. Metodología

Para el diagnóstico de la investigación se establecerá una entrevista oral, en la cual se recaudará información por parte de cada uno de los trabajadores, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Surgas E.I.R.L ubicada en la ciudad de Tacna.

Para llevar a cabo la propuesta de mejora del clima organizacional, se llevará a cabo la elaboración y aplicación de un cuestionario, elaborando las preguntas a base de una mejora actividad dentro de la empresa, así podemos también ver el compromiso y poder actuar en base a los resultados teniendo la comunicación necesaria, así también los empleadores nos especificarán los puntos exactos de las problemáticas que se dan dentro de la empresa, para lograr así un buen clima organizacional.

Se planea dialogar con los involucrados para llegar a dar soluciones a los factores correspondientes en el área de recursos humanos mediante una reunión con opiniones distintas, creando un ambiente abierto e inclusivo donde todos los miembros del equipo se sientan cómodos y seguros de ser ellos mismos, esto nos llevará a una resolución de conflictos, con todo esto evitaremos que las situaciones se pueden agravarse y derivar en un ambiente de trabajo tóxico.

1.8. Alcances y Limitaciones

1.8.1. Alcances

En el caso de recopilación de datos sobre la empresa Surgas E.I.R.L no se ha dado acceso a la información por parte de esta misma, en el aspecto sobre sus trabajadores, más se tiene conocimiento sobre algunos ex trabajadores para brindarnos información sobre la empresa

1.8.2. Limitaciones

En cuanto a la recopilación de información sobre los trabajadores actuales o pasados, dependerá de su disponibilidad de tiempo y su disposición para responder a las preguntas planteadas.

2. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Presentación de las bases teóricas

2.1.1. Conceptualización de Tópicos Clave.

2.1.1.1. Clima organizacional

Para una comprensión más completa del concepto de clima organizacional, es crucial destacar los siguientes elementos:

- El clima sirve como una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características organizacionales son relativamente estables en el tiempo y difieren de una organización a otra, e incluso dentro de diferentes secciones de una misma empresa.
- El clima organizacional, junto con las estructuras y características organizacionales, así como los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Las percepciones y respuestas relacionadas con el clima organizacional se originan a partir de una variedad de factores, que incluyen:
 - Factores de liderazgo y prácticas de dirección (por ejemplo, estilos de supervisión como autoritario, participativo, etc.).
 - Factores relacionados con el sistema formal de dependencia, políticas de promoción, remuneración, etc.).

- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (como sistema de incentivos, apoyo social, interacción con otros miembros del equipo, etc.).

Basándonos en las consideraciones previas, podríamos definir el clima organizacional como un fenómeno interviniente que actúa como mediador entre los diversos factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los individuos, lo que se refleja en su comportamiento y tiene repercusiones en la organización, tales como la productividad, la satisfacción laboral, la rotación de personal, entre otros aspectos (grupo VOLMAE, 2011).

2.1.1.2. Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional influyen en la creación de un clima organizacional particular, el cual afecta las motivaciones de los miembros de la organización y, a su vez, impacta en su comportamiento. Este comportamiento conlleva una amplia gama de consecuencias para la organización, que incluyen la productividad, la satisfacción laboral, la rotación de personal, la adaptación, entre otras.

Según (Trujillo A., 2019) los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional desde una perspectiva perceptual postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima presente en una empresa específica. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, como:

- **Estructura**

Esta dimensión representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo. Se refiere a la medida en que la organización enfatiza las burocracias en comparación con un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado.

- **Responsabilidad**

Esta dimensión se refiere al sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Se trata de la medida en que la supervisión que reciben es general y no restrictiva, lo que implica sentirse como su propio jefe y no tener una supervisión excesiva en su trabajo.

- **Recompensa**

Esta dimensión corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de las recompensas recibidas por el trabajo bien hecho. Se refiere a la medida en que la organización utiliza más los premios que los castigos como mecanismos de motivación y reconocimientos.

- **Desafío**

Esta dimensión corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que implica su trabajo. Se refiere a la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados para alcanzar los objetivos propuestos

- **Relaciones**

Esta dimensión se refiere a la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales, tanto entre compañeros de trabajo como entre jefes y subordinados.

- **Cooperación**

Esta dimensión se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y otros empleados del

grupo. Se enfoca en el apoyo mutuo, tanto entre niveles jerárquicos superiores como inferiores.

- **Estándares**

Esta dimensión se refiere a la percepción de los miembros sobre el énfasis que la organización pone en las normas de rendimientos.

- **Conflictos**

Esta dimensión se refiere al sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto compañeros como superiores, aceptan opiniones discrepantes y no temen enfrentar y resolver los problemas tan pronto como surjan.

- **Identidad**

Esta dimensión se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y de ser percibido como un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, implica la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación sobre los procesos que influyen en los comportamientos dentro de la organización, lo que permite introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la conforman.

Otros autores sugieren medir el clima organizacional a través de las siguientes dimensiones: (Londres, 2013)

1. Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
2. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
3. Actitudes hacia el contenido del puesto
4. Actitudes hacia la supervisión
5. Actitudes hacia las recompensas financieras
6. Actitudes hacia las condiciones de trabajo
7. Actitudes hacia los compañeros de trabajo

2.1.1.3. Funciones del Clima Organizacional

Nombre del objetivo	Descripción
Desvinculación	Conseguir que un grupo que opera mecánicamente, se comprometa con la tarea que está realizando
Obstaculización	Lograr que los miembros sientan que están abrumados por tareas rutinarias y otros requisitos percibidos como inútiles.
Esprit	Esta dimensión se refiere al espíritu de trabajo dentro del grupo. Los miembros experimentan que sus necesidades sociales están siendo atendidas al mismo tiempo que disfrutan del sentimiento de haber cumplido con la tarea.
Intimidad	Que los trabajadores disfruten de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, que no está necesariamente vinculada a la realización de la tarea.
Alejamiento	Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado por su informalidad. Describe una disminución en la distancia emocional entre el jefe y sus colaboradores.
Énfasis en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por una supervisión estrecha. La administración es medianamente directa y receptiva a la retroalimentación.
Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para impulsar a la organización hacia adelante mediante el ejemplo.
Consideración	Este comportamiento se distingue por la disposición a tratar a los miembros como seres humanos y actuar de manera humanizada hacia ellos.
Estructura	Las opiniones de los trabajadores sobre las limitaciones en el grupo se relacionan con la cantidad de reglas, reglamentos y procedimientos existentes. ¿Se enfatiza en el papeleo y el conducto regular, o hay un ambiente abierto e informal?
Responsabilidad	El sentimiento de ser uno mismo el propio jefe, sin necesidad de consultar cada decisión, al comprender que la labor asignada forma parte de sus responsabilidades.
Recompensa	El sentimiento del trabajador que recibe una recompensa por realizar bien su labor, con un énfasis en el reconocimiento genuino.

Tabla 1 Funciones del clima organizacional

2.1.1.4. Resultados obtenidos de los diagnósticos organizacionales

La siguiente lista presenta algunos de los resultados que se pueden esperar de varias intervenciones de Desarrollo Organizacional:

Respuestas:

Se trata de aprender nueva información sobre cada uno, los demás, el proceso del equipo o la dinámica organizacional, información que la persona no ha tenido presente activamente antes. La retroalimentación se refiere a actividades y procesos que ofrecen una imagen objetiva del mundo real. Esta percepción de nueva información puede ser beneficiosa para generar cambios si la respuesta no se percibe como amenazante. La retroalimentación tiene un papel destacado en intervención como la revisión de procesos, la reflexión organizacional, la capacitación en sensibilidad, la orientación y el asesoramiento, así como las respuestas a encuestas (B, Roos, 2004).

Percepción de normas socioculturales cambiantes o disfuncionales existentes.

Las personas tienden a modificar su comportamiento, actitudes, valores, etc, cuando se percatan de cambios en las normas que guían su conducta. Por lo tanto, es probable que cambie la percepción de la nueva norma ya que el individuo ajustara su comportamiento para adaptarse a ella. En este contexto, se asume que la percepción de que “este es el nuevo juego de pelota” o “estamos operando bajo un nuevo conjunto de reglas” es responsable del cambio en el comportamiento individual. Además, la toma de conciencia de las normas disfuncionales actuales puede ser un estímulo para el cambio (Alvares, Reynaldo, 2013).

Mayor interacción y comunicación

Una mayor interacción y comunicación entre individuos y grupo pueden, por si mismas, conducir a cambios en las actitudes y el comportamiento. Por ejemplo, Homans sugiere que una mayor interacción es beneficiosa para aumentar los sentimientos de positividad. Según Murphy, los individuos y grupos aislados tienden a desarrollar una “visión de túnel” o “autismo”. (Rizo, Marta, 2006).

La comunicación incremental le concede a una persona probar y ver sus percepciones para así comprobar si son compartidas y valiosas socialmente. La regla general es: hacer que la gente hable e interactúe de manera constructiva y de eso saldrán cosas buenas.

Enfrentamiento.

Este término se refiere a identificar y corregir desigualdades en creencias, actitudes, valores y sentimientos, con el fin de eliminar las barreras para una interacción positiva. La confrontación es un proceso activo para tratar de discernir las diferencias que realmente “se interponen en el camino”.

Sacar a la luz esos problemas y resolverlos de manera constructiva. Hay muchas barreras para el aprendizaje y crecimiento; continúan existiendo cuando no se examina y controlan activamente.

Educación.

Se trata de actividades encaminadas a mejorar: a) conceptos y conocimientos, b) actitudes y creencias obsoletas, y c) habilidades. En el desarrollo organizacional, la educación puede orientarse hacia la comprensión de estos componentes en diferentes áreas de contenido desiguales, como el desempeño de tareas, las relaciones y comportamientos humanos y sociales, la motivación en el proceso organizacional, y el proceso de gestión y gestión del cambio.

Asistencia.

Estas son actividades destinadas a aumentar el número de personas que participan en la resolución de problemas, el establecimiento de objetivos y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación aumenta la calidad y la aceptabilidad de las decisiones, la satisfacción laboral y promueve la felicidad de los empleados. La participación es el mecanismo clave que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida laboral, la creación de equipos, las respuestas de investigación y las reuniones de confrontación de Beckhard (Robayo, Paula, 2016).

La responsabilidad es cada vez más grande.

Se trata de aclarar quién es responsable de que y de monitorear el desempeño en relación con esas responsabilidades. Ambos aspectos deben rendir cuentas para mejorar el desempeño. Las intervenciones del desarrollo organizacional para aumentar la rendición de cuentas incluyen técnicas como el análisis de roles, la asignación de responsabilidades, la planificación de vida y carrera, el círculo de calidad, la gestión por objetivos, el autogobierno del equipo y la participación (Cruz, Karol, 2017).

Mayor energía y optimismo.

Se trata de actividades que infunden energía en las personas y las impulsan hacia la consecución de visiones con posibilidades. El futuro debe ser deseable, valioso y accesible. El aumento del optimismo y la energía son a menudo el resultado directo de intervenciones como un mejor aprendizaje, visualización, “integración de todo el sistema en la sala”, programas de calidad de vida laboral, conferencias con visión de futuro de calidad en general, equipos autogestionados y más.

2.1.1.5. La Importancia del Clima Organizacional

Hablar de cultura en administración no se limita únicamente a enriquecer los estudios organizacionales mediante la adopción de conocimientos y metodologías de disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni se reduce al simple análisis positivista de variables con el objetivo de aumentar la productividad y la calidad. La cuestión va mucho más allá; implica cuestionar y reformular las ideas que han dominado los paradigmas organizacionales, los cuales suelen ser homogeneizadores, universalistas y lineales en su enfoque. Sin duda, al aprovechar de manera óptima a esta reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos no solo logrando mejoras sustanciales en la empresa, si no también contribuyendo al progreso de la sociedad en su conjunto. (Gallardo, Anahí, 1998).

Consecuente, la convergencia multidisciplinaria puede ser beneficiosa para los estudios organizacionales. ¿Qué sentido tendría mantener separadas las trayectorias de la antropología, la sociología y los estudios comunicacionales en un periodo en el que los objetos clásicos de investigación en las ciencias sociales se entrelazan? (Gallardo, Anahí, 1998).

2.1.1.6. Diferencia entre clima y cultura organizacional

Existe un debate acerca del clima organizacional y cultura que al inicio de esto encontramos desigualdad epistemológica y metodológicas. Esta controversia no solo se centra en que estudiar, sino también en como estudiarlo.

Clima

Los investigadores del clima organizacional, mediante el uso de cuestionarios, intentaron caracterizar situaciones organizacionales específicas en relación con dimensiones y principios universales. La mayoría de ellos eran Sico metristas, quienes creían que el progreso se lograba a través de mejoras incrementales dentro del marco de este enfoque básico (Curay Atoche, 2019).

Cultura

Los investigadores de la cultura organizacional, mediante exhaustivas notas de campo, buscaron comprender los valores y las hipótesis fundamentales que los miembros individuales de las organizaciones añadían al sistema social del cual formaban parte, así como la importancia que el sentido o propósito tenía para el funcionamiento organizacional (Curay Atoche, 2019).

Clima organizacional

El clima se refiere a una percepción común o una respuesta compartida por individuos frente a una situación determinada. Por lo tanto, puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación, entre otros (Pursell, 2023).

Cultura Organizacional

La cultura organizacional, también conocida como atmosfera o ambiente organizacional, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas compartidas por los miembros de una organización. Además, crea el entorno humano en el que los empleados llevan a cabo su trabajo. De esta manera, una cultura puede existir en toda una organización o referirse al ambiente específico de una división, filial, planta o departamento (Pursell, 2023).

2.1.2. Evaluación de desempeño laboral

2.1.2.1. ¿Qué implica y por qué debería realizarla?

El “desempeño laboral” está influenciado por diversos aspectos que afectan la ejecución de las tareas y, en consecuencia, el logro de los objetivos personales y organizacionales. Por lo tanto, como parte de su evaluación, se deben tener en cuenta todas aquellas competencias personales y habilidades interpersonales que podrían impactar en el rendimiento. (Jaime, s.f., pág. 1).

2.1.2.2. ¿Qué es la evaluación de desempeño laboral?

La evaluación del desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico que implica la estimación cuantitativa como cualitativa del grado de eficacia de una persona en su puesto de trabajo (Jaime, s.f., pág. 1).

Vamos a llegar y sumar como la finalidad que es:

- Lograr respaldar sus cualidades del trabajador y su aporte a la empresa
- Verificar si es un problema de productividad como también de supervisión o mucha capacitación
- Vincular los mejores perfiles para determinadas publicaciones

Y también hemos establecido estrategias que responden a estas situaciones, con el objetivo de mejorar los objetivos de la organización.

2.1.2.3. ¿Cuál es su importancia?

Según (Jaime, s.f., pág. 1) La importancia de este tipo de evaluaciones radica en que, a través de ellas, la empresa recibe retroalimentación que le permite tomar decisiones acertadas para beneficiar al entorno laboral desde diversas perspectivas.

Incluso obtener este tipo de información abre la posibilidad de implementar planes de incentivos, es decir, premiar un buen desempeño o una buena actitud. Se espera que con esto, más colaboradores se enfoquen en obtener estos incentivos y , de esta manera, impactar tanto en su bienestar como en los resultados de la organización (Jaime, s.f., pág. 1).

Es crucial tener en cuenta que estas evaluaciones no deben realizarse de manera aislada, sino considerar el entorno en el que se desarrollan, como por ejemplo, si se deciden cambiar las metas debido a temas sociales. Además, es insuficiente llevarlas a cabo una sola vez, sino que deben realizarse de manera periódica (Jaime, s.f., pág. 1).

De esta manera, se puede determinar si, por ejemplo, en cierta época del año ocurre algún cambio que deba ser registrado, o incluso para establecer metas basadas en los mejores o peores meses, entre otros aspectos relevantes del entorno laboral (Jaime, s.f., pág. 1).

2.1.2.4. ¿Qué aspectos se deben evaluar?

Según (Jaime, s.f., pág. 1) nos indica que, para determinar si un colaborador está cumpliendo o no sus objetivos, es recomendable incluir tanto los aspectos relacionados con la ejecución de sus labores como aquellos que se refieren a su relación con el equipo. Por ejemplo:

- **Conocimiento:** Factores de dominio que influyen en el desempeño de las labores, derivados tanto de la experiencia como del puesto o entrenamiento especializado.
- **Calidad:** Realización de labores propias del puesto que cumplen con los parámetros establecidos, resumiendo, se trata de concluir las tareas de la mejor forma posible.
- **Productividad:** Talento para alcanzar objetivos específicos y culminar en el tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Relacionada con la productividad y la calidad, conocida como la capacidad de lograr el efecto deseado con los menores recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Además de estos aspectos que, según (Jaime, s.f., pág. 1), son fácilmente medibles, también se deben evaluar otros relacionados con la forma en que el colaborador se siente y se desenvuelve en el entorno laboral, tales como:

- Buena conducta y empeño
- Anhelo y deseos

- Control mental y emocional
- Buena comunicación hacia los empleados
- Entender y trabajar grupal

En resumen, la evaluación del desempeño laboral debe considerar no solo que el empleado realice su trabajo dentro del tiempo establecido y de la manera solicitada por la empresa, alcanzando los resultados deseados, sino también su bienestar nacional y su relación con otros colaboradores (Jaime, s.f., pág. 1).

2.1.2.5. ¿Cómo desarrollar la evaluación de desempeño?

a. Establece un plan

Según (Jaime, s.f., pág. 1) Todo proceso ejecutado desde el área de recursos humanos debe establecer claramente las pautas a seguir para la evaluación del desempeño. Estas pautas pueden incluir:

- ·Analizar los indicadores que se determinaran
- ·Calificar el procedimiento para destinar al responsable en realizar
- ·Tener en cuenta el tiempo establecido para la realización y calcular.

Una recomendación general es evitar connotaciones negativas y asegurarse de que los colaboradores sientan en todo momento que la evaluación les ayudara a optimizar su desempeño (Jaime, s.f., pág. 1).

b. Sigue los principios básicos

Recuerda que las evaluaciones deben basarse en una serie de principios orientadores, sin perder de vista los objetivos generales de la organización (Jaime, s.f., pág. 1).

Por lo tanto, al establecer indicadores, considere si:

- Se alinean con la estrategia de negocio
- Están informados al desarrollo de compañeros
- Sus estándares se basan en la descripción del trabajo
- Tener los objetivos claros.

c. Determina el método a utilizar

Según (Jaime, s.f., pág. 1) Aunque es posible realizar las evaluaciones de desempeño externamente, mediante empresas especializadas que garantizan resultados imparciales y libres de sesgos (influencias, percepciones o prejuicios), también se puede considerar la implementación de alguno de los siguientes sistemas:

- **Autoevaluación:** El propio empleado evalúa su puesto de trabajo, su nivel de desempeño, limitaciones y percepción de la organización. Puede incluir propuestas de mejora(Jaime, s.f., pág. 1).

- **Evaluación entre pares:** Los colaboradores con el mismo cargo, puesto o nivel de responsabilidad se evalúan entre si, incluye la evaluación de la organización, el desempeño conjunto y otros aspectos que impactan en la misma área (Jaime, s.f., pág. 1).

- **Evaluación ascendente:** Los colaboradores valoran el desempeño de su superior (Jaime, s.f., pág. 1).

- **Evaluación descendente:** Un jefe o superior evalúa el rendimiento de un colaborador a su cargo. También puede incluir la evaluación del desempeño de un supervisor, realizada por el máximo responsable de un departamento o un representante de la empresa (Jaime, s.f., pág. 1).

- **Evaluación de los clientes:** Se centra más en el desempeño y menos en los temas personales, ya que el cliente final es quien mejor puede conocer aspectos como la calidad y seguimiento de la atención brindada, la actitud del servicio, la disposición para ayudar y el trato en general (Jaime, s.f., pág. 1).

- **Evaluación 360°:** Es un enfoque que integra todas las evaluaciones mencionadas para obtener una visión integral del desempeño de un colaborador. La realización de algunas de estas evaluaciones o la combinación de varias dependerá del objetivo específico de la evaluación (Jaime, s.f., pág. 1).

Además, hay evaluaciones automatizadas que se llevan a cabo mediante monitoreo informática a través de plataformas digitales (Jaime, s.f., pág. 1).

Estas evaluaciones integran diversas funcionalidades que son gestionadas desde el departamento de recursos humanos. A través de estas plataformas digitales, se obtiene, documenta y genera informes con datos relevantes. Esto permite identificar necesidades de capacitación, descubrir las competencias ideales para cada puesto y contribuir durante posibles auditorias (Jaime, s.f., pág. 1).

2.1.3. Satisfacción laboral

Según (Mónica., 2002, pág. 1) Podría describirse como la disposición que tiene un trabajador hacia su propia labor, la cual está fundamentada en las creencias y valores que el trabajador atribuye a su atajo.

Según (Mónica., 2002, pág. 1) Las actitudes están influenciadas tanto por las características actuales del puesto como por las percepciones del trabajador sobre lo que “deberían ser”.

Por lo general, las tres categorías de características del empleado que influyen en las percepciones del “debería ser” (lo que un empleado desea de su puesto) son:

- Las necesidades.
- Los valores.
- Los Rasgos personales.

Estos aspectos y características influyen significativamente en la percepción de los trabajadores sobre su situación laboral y su satisfacción en el trabajo. Las percepciones del “debería ser” se ven afectas por:

- ✓ Comparaciones sociales con otros empleados
- ✓ Características de empleos anteriores
- ✓ Grupos de referencia

Las características laborales es que influyen en la percepción de las condiciones laborales actuales son:

- Retribución
- Las condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido de la obra
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progresión

Además, es posible establecer dos tipos de niveles de análisis los que se hace referencia la satisfacción: satisfacción se refiere:

• **Satisfacción Laboral:** El indicar promedio de satisfacción laboral se puede obtener calculando el promedio de las calificaciones individuales que los trabajadores otorgan a cada una de las distintas facetas de su trabajo. Por ejemplo, si se utiliza una escala de calificación de 1 a 5, se puede calcular el promedio de las calificaciones de cada faceta.(Mónica., 2002, pág. 1).

• **Satisfacción por facetas:** (Mónica., 2002, pág. 1).Se refiere al grado de satisfacción que experimenta un individuo en relación con aspectos específicos de su trabajo. Estos pueden inducir, entre otros:

- Reconocimiento
- Beneficios

- Condiciones del trabajo
- Supervisión recibida
- Compañeros del trabajo
- Políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

2.1.3.1. Modelo tentativo (factores de satisfacción laboral)

De acuerdo a (Mónica., 2002, pág. 1) los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados respaldan la idea de que los principales factores que terminen la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables del trabajo
- Colegas que brinden apoyo

a. Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo

Según: (Márquez Pérez, 2002, pág. 1) “Dentro de estos factores, según estudios, podemos destacar la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción laboral. Hackman y Oldham(1975) llevaron a cabo una investigación donde aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que ocupaban 62 puestos distintos. Este estudio reveló que la naturaleza intrínseca del trabajo, como la variedad de habilidades necesarias.”

Se identificaron como las próximas "dimensiones centrales”:

- Hay distintas variedades de habilidades, de acuerdo al conocimiento del empleador para asignar al puesto requerido y así ejecutar el trabajo de sus actividades usando sus habilidades y talentos
- Cada empleador se debe de identificar con su tarea, tanto dando un resultado visible de inicio a fin.
- Se le da una importancia a la tarea, tanto para dar un impacto en las vidas como también en la organización y entorno externo.
- Autonomía, esto ayuda al trabajo que proporcione libertad, independencia y discreción, sustancial, en el momento que se programe el trabajo para dar uso a las herramientas necesarias y ejecutarlas.

“La retroalimentación del puesto mismo se refiere al nivel en el cual el desempeño de las actividades requeridas por el puesto proporciona al empleado información clara y directa sobre la efectividad de su actuación. En otras palabras, indica la capacidad del propio trabajo para ofrecer al empleado una evaluación inmediata y comprensible de su desempeño.” (Márquez Pérez, 2002, pág. 1)

b. Sistemas de recompensas justas

“En este punto, nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que la organización tiene establecidos. Es crucial que este sistema sea percibido como justo por parte de los empleados para que sientan satisfechos con él. Debe ser transparente, sin permitir ambigüedades, y debe estar alineado con las expectativas de los empleados. La percepción de justicia en el sistema de compensación puede estar influenciada por varios factores, incluida la comparación social con colegas, las demandas inherentes al trabajo en sí mismo, las habilidades individuales y los estándares salariales prevalecientes en la comunidad o industria. Es esencial que la organización tenga en cuenta estos aspectos al diseñar y administrar su sistema de

salarios y políticas de ascensos para garantizar la equidad y la satisfacción de los empleados” (Márquez Pérez, 2002, pág. 1).

c. Satisfacción con el salario

Los sueldos, salarios, incentivos y gratificaciones son componentes fundamentales de la compensación que los empleados reciben a cambio de su trabajo. La administración eficaz de estos aspectos por parte del departamento de recursos humanos garantiza no solo la satisfacción de los empleados, sino también contribuye a la capacidad de la organización para adquirir, retener y mantener una fuerza laboral productiva y comprometida. La compensación adecuadamente y justa no solo motiva a los empleados a desempeñarse bien en sus roles, sino que también ayuda a establecer una cultura organizacional positiva y atractiva, lo que a su vez puede conducir a una mayor retención del talento y a un mejor desempeño general de la empresa. (Márquez Pérez, 2002, pág. 1).

En lo que respecta a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, no existe una respuesta única. Por ejemplo, cuando los roles y responsabilidad son ambiguos, los trabajadores suelen desear un supervisor o jefe que les brinda orientación y claridad sobre los requisitos de su papel. Por otro lado, cuando las tareas están claramente definidas y los empleados pueden llevar a cabo sus responsabilidades de manera competente sin necesidad de una supervisión frecuente, es probable que prefieran un líder que les permita autonomía y no ejerza una supervisión estrecha. En resumen, la efectividad del liderazgo en relación con la orientación a la tarea puede variar según el contexto y las necesidades específicas de los empleados y de la situación laboral. (Márquez Pérez, 2002).

d. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha investigado este aspecto en profundidad y sus hallazgos apuntan claramente a la conclusión de que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el acuerdo entre la personalidad y la ocupación. Según sus investigaciones, cuando hay una alta correspondencia entre la personalidad de un individuo y los requisitos de su trabajo, la satisfacción laboral tiende a ser más elevada. Esto se debe a que las personas se sienten más cómodas y competentes cuando están empleando sus talentos naturales y habilidades. (Márquez Pérez, 2002, pág. 1).

Exactamente, es muy probable e que las personas que tienen talentos adecuados para su ocupación logren un mejor desempeño en su puesto de trabajo. Cuando las habilidades y talentos de un individuo se alinean con las demandas y responsabilidades de su trabajo, es más probable que puedan sobresalir en sus tareas y alcanzar el éxito en su carrera profesional. (Márquez Pérez, 2002, pág. 1).

2.1.3.2. Satisfacción, Insatisfacción Y Producción

La insatisfacción laboral conduce a una disminución de la eficiencia organizacional, Esta insatisfacción puede manifestarse de diversas maneras, como conducta de expresión, lealtad, negligencia, agresión o incluso retiro. La frustración de un empleado insatisfecho puede desencadenar comportamientos agresivos, que se pueden manifestar en formas como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa.

Es importante destacar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden clasificarse en dos ejes principales, dependiendo de su orientación; activo – pasivo y destructivo – constructivo. Estos ejes permiten comprender mejor cómo se expresan las diferentes formas de insatisfacción y sus impactos potenciales en la organización. La siguiente tabla ilustra estas categorías: (Márquez Pérez, 2002).

Tabla 2 Categorías de Insatisfacción laboral

Conducta	Activo	Pasivo	Constructivo	Destructivo
Expresión				
Lealtad				
Negligencia				
Agresión				
Retiro				

Estas categorías ayudan a identificar y abordar las diferentes manifestaciones de insatisfacción en el entorno laboral, permitiendo a la organización implementar estrategias para mejorar la insatisfacción y, en consecuencia, la eficiencia y productividad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Antecedentes:

La intrincada dinámica entre el clima organizacional y la productividad de los empleados ha sido objeto de numerosas investigaciones. Estos estudios tienen como objetivo identificar los desafíos encontrados, particularmente dentro de las empresas orientadas a la producción, subrayando la importancia y relevancia del contexto del estudio.

(Valdivia Alfaro, 2009) En su estudio titulado “Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de DANPER – Empleados de Trujillo SAC, 2014”, el objetivo fue conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de DANPER Trujillo S.A.C. personal. Los resultados revelaron que las dimensiones consideradas más significativas en la configuración del clima organizacional de la empresa fueron la motivación, la comodidad, a la autorrealización profesional, la confianza para

prosperar, la seguridad personal y la promoción del desarrollo y avance de los empleados.

(Valdivia Alfaro, 2009) “En su evaluación del clima organizacional dentro de la empresa, se reveló que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral constante. Sin embargo, los empleados expresan insatisfacción respecto a su nivel de compromiso y colaboración debido a la sobrecarga de jornada laboral. También se sienten inseguros sobre la posibilidad de avanzar en sus puestos, resaltando ineficiencias al tener comunicación. Los superiores y gerentes se nota un desempeño como papel fundamental en el reconocimiento del desempeño de los empleados, fomentando así un clima organizacional positivo y mejorando las funciones de los empleados”.

(Flores Mazón, 2012) La presente investigación tiene como objetivo general un modelo de clima laboral para mejorar la productividad en la empresa Jens Loren del cantón Pelileo. Se concluyo que el clima organizacional se encuentra en un nivel demasiado bajo. Hay evidencia de que las relaciones con los compañeros influyen significativamente en el rendimiento, Por ello, se considera necesario que la empresa implemente un plan motivacional. Además, los procesos productivos no logran satisfacer las necesidades del mercado debido a que el talento humano y los recursos materiales no están correctamente, lo que subraya la necesidad de desarrollar programas de capacitación.

(Gómez Niño, 2011) El estudio se enfocó en la productividad del recurso humano como un factor estratégico crucial en la industria de confecciones de Bucaramanga. El objetivo principal fue analizar diversas variables relacionadas con la valoración del personal, considerándolo, como un componente esencial en los insumos y elementos de costo, y su impacto en la productividad y calidad del producto final. Además, se exploró cómo estas variables influyen en las estrategias de liderazgo, tanto como en costos bajos como en diferenciación.

La investigación concluyo que, en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga, los costos de producción y la calidad de los productos son estrategias clave para lograr una posición sólida en el mercado. Estas empresas reconocen al capital humano como un elemento fundamental para la productividad, resaltando la necesidad de contar con un personal altamente calificado, con experiencia y capacidad para trabajar en grupo. Se enfatiza la importancia de este recurso humano en la elaboración de productos haciendo distintos, de alta calidad y con costos competitivos. Asimismo, se reconoce que las personas son el activo más valioso y que su desempeño está directamente relacionado con la productividad, la cual puede maximizarse mediante un adecuado clima y ambiente organizacional.

Análisis Comparativo de las Bases Teóricas

(Valdivia Alfaro, 2009)	(Flores Mazón, 2012)	Según Gómez (2011)
Afirmó que “El clima en una organización puede definirse como la representación interna y compartida que tienen los empleados acerca de las condiciones bajo las cuales están trabajando y sus expectativas sobre las posibilidades futuras”. (Valdivia Alfaro, 2009)	“En su investigación sobre el clima y su incidencia en la productividad encontró y define que es necesario programas de capacitación y diseñar un modelo de clima laboral para mejorar la productividad en la empresa” (Flores Mazón, 2012)	“Indica la relevancia de mantener un personal calificado, por ser el recurso humano el elemento fundamental en el costo de producción. Por lo tanto, en la medida que las empresas diseñen programas de capacitación para operaciones propias de la organización acorde con los cambios generados” (Gómez Niño, 2011)

Tabla 3 Análisis comparativo de Bases Teóricas

Vamos a tener definiciones del clima organizacional con el cuadro comparativo contando que podemos ver tres autores y sus teorías, dos que están alineadas con el programa de capacitación: así el equipo haga lo que se espera, siempre y cuando

teniendo en cuenta los cambios realizados, obteniendo esto la oportunidad para notar los problemas que suceden en este momento, con la finalidad de llegar a la conclusión de la solución.

En este cuadro comparativo vamos a ver las definiciones que tendremos del clima organizacional, existen tres autores

Según Valdivia (2009)	Según Flores (2012)	Según Gómez (2011)
“Durante su investigación en una empresa de agronegocios, descubrió que los supervisores de los transportistas querían tramites cruciales para el reconocimiento tiene sólo un impulso que tiene efectos positivos en el clima organizacional, pero también influye significativamente en el desarrollo de las funciones de los empleados.” (Valdivia Alfaro, 2009)	“Se llegó a la conclusión de que los directivos rara vez expresan reconocimiento por los logros de sus colaboradores. Esta falta de reconocimiento puede llevar a que los empleados se sientan no valorados de la empresa, lo cual a su vez reduce su inspiración y motivación para el trabajo.” (Flores Mazón, 2012)	“En su investigación, se encontró que es fundamental proporcionar un ambiente organizacional adecuado donde tanto los encargados como el personal puedan actuar de manera libre, desarrollando un grado significativo de compromiso y responsabilidad (Gómez Niño, 2011)

Tabla 4 Cuadro comparativo de las bases teóricas

En esta ocasión juega un papel el trabajo del responsable sumamente importante, por lo cual los autores revelan que los supervisores y encargados de puestos superiores tomen en cuenta el reconocimiento del desempeño laboral al momento del trabajo, para cumplir que los colaboradores puedan sentirse recompensados en la empresa y así los colaboradores tengan una inspiración por su trabajo.

2.3. Análisis Crítico de las Bases Teóricas

Se muestra especialmente la vinculación existente entre clima organizacional y desempeño laboral porque si se dan cuenta de que sus condiciones laborales son

buenas, se comprometerán con sus responsabilidades, cualidades y responsabilidades.

Según esto, el clima organizacional se explica cómo las percepciones de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral y cómo afecta a los operadores durante el desempeño de sus tareas.

Se han revelado correlaciones entre las variables de investigación del clima organizacional y la productividad de los compañeros de trabajo, con altas correlaciones parecidas entre todas las dimensiones.

Parte de la propuesta pretende resaltar la importancia del reconocimiento del labor de los operarios para que cada trabajador se sienta importante dentro de la empresa, sabemos que el clima organizacional tiene un sin fin de fundamentos que encontramos soluciones y una de ellas es esta, priorizar siempre el labor del operario por parte de los encargados de sus respectivas áreas, por ello evitaremos problemáticas internas y por causa de eso pueda desarrollarse desmotivación laboral donde afectaría a la productividad, no rendir como debería, porque cambiar de personal no es una buena decisión.

Incluimos también las propuestas de Remuneración de acuerdo a desempeño y logros, sabemos que en una planta de gas la productividad es el principal objetivo, mientras más desempeño tenga el operario se beneficia más la empresa, así la mentalidad de los colaboradores no tendrá que pensar en dejar la organización.

De esa forma estas propuestas nos permitirán lograr resultados mucho mejores en la producción y valoración a los operarios para crear un excelente clima laboral que esto toma total responsabilidad por parte de los encargados para que se haga posible.

3. CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña Histórica

3.1.1. Grupo Surgas E.I.R.L

“Somos una empresa de gas abasteciendo los hogares de gas en el Sur del país. dando la seguridad y confianza necesaria llevando años en el mercado, con servicios de alta calidad de manera eficiente y brindando soluciones únicas a los clientes.”
(Compuempresa, 2024)

GRUPO SURGAS E.I.R.L, especializado en la COMERCIALIZACION AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES SÓLIDOS, LIQUIDOS Y GASESOS Y PRODUCTOS AFINES, fue creado y financiado el 09/02/2017. Esta empresa se encuentra registrada en sus sociedades mercantiles como SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA INDIVIDUAL. Su principal objetivo es la comercialización de una amplia variedad de combustibles y productos afines, asegurando un servicios eficaz y fiable en el equipamiento de recursos energéticos esenciales. (Compuempresa, 2024)



Imagen 5 Banner Navideño de Surgas

3.1.1.1. Descripción de la empresa

(Compuempresa, 2024) nos dice que; el inicio de sus actividades económicas data el 01/03/2017, situándose en el sector de VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES SÓLIDOS, LIQUIDOS Y GASEOSOS Y PRODUCTOS CONEXOS. Esta categoría abarca la comercialización al por mayor de diversos combustibles, grasas, lubricantes y aceites. Entre los productos incluidos se encuentran:

- Carbó vegetal, carbón mineral, coque, leña y nafta
- Petróleo crudo, diésel, gasolina, combustible para calefacción y querosene
- Gases licuados de petróleo como butano y propano.

Este amplio rango de productos asegura una cobertura integral de las necesidades energéticas y lubricantes del mercado.

3.1.1.2. Registro Tributario

Tabla 5 Registro tributario de la empresa

Registro Único de Contribuyente	20601870224
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Tipo de Sociedad:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción:	09/02/2017
Fecha de inicio de actividades:	01/03/2017

Fuente: (Compuempresa, 2024)

3.1.1.3. Principales ejecutivos, representantes o directores

Tabla 6 Representante de la empresa

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	VIGENCIA DESDE
GERENTE	MENDOZA QUISPE EDWIN ROBERTO	23/09/2016

Fuente : (Compuempresa, 2024)

3.1.1.4. Sucursales / Agencias

Tabla 7 Sucursales y/o Agencias

UBICACIÓN	DIRECCIÓN
TATACNA – TACNA - TACNA	LOTE. 04 MZA. B LOTE. 04 URB. LOS DELFINES
TACNA - TACNA - C.NUEVA	LOTE. 13 MZA. 160 LOTE. 13 ASC. SIMON BOLIVAR
TACNA - TACNA - C.G.A.L	LOTE. 14 MZA. B LOTE. 14 ASC. EL TERMINAL

Fuente : (Compuempresa, 2024)

3.1.1.5. Cantidad de Trabajadores

Tabla 8 Cantidad de trabajadores, último año

PERIODO	NRO.TRABAJADORES
2023-10	3
2023-09	3
2023-08	3
2023-07	3
2023-06	3
2023-05	3
2023-04	3
2023-03	3
2023-02	3
2023-01	5

Fuente: (Datos Peru, 2024)

3.1.2. FUTURE STORE E.I.R.L

3.1.2.1. Registro tributario

Tabla 9 Registro tributario FUTURE STORE

Registro Único de Contribuyente	20605771981
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Tipo de Sociedad:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción:	16/01/2020
Fecha de inicio de actividades:	16/01/2020

Fuente: (Compuempresa.com, 2024)

3.1.2.2. Principales ejecutivos, representantes o directores

Tabla 10 Representante de la empresa

CARGO	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	VIGENCIA DESDE
TITULAR-GERENTE	EDWIN ROBERTO MENDOZA	06/01/2020

Fuente : (Compuempresa.com, 2024)

3.1.2.3. Sucursales / Agencias

Tabla 11 Sucursales de FUTURE STORE

UBICACIÓN	DIRECCIÓN
MOQUEGUA – ILO - ILO	VILLA PROGRESO LOTE. 02 MZA. 01 LOTE. 02 VLL.
TACNA – TACNA – TACNA	LOTE. 16 MZA. B LOTE. 16 A.V. EL TERMINAL
TACNA – TACNA – TACNA	LOTE. 03 MZA. B LOTE. 03 URB. LOS DELFINES
TACNA – TACNA – TACNA	LOTE. 5-A MZA. M LOTE. 5-A P.J. LEGUIA
TACNA – TACNA – TACNA	OTR. PARCELA NRO. 2

Fuente: (Compuempresa.com, 2024)

3.1.2.4. Cantidad de Trabajadores

Tabla 12 Cantidad de trabajadores FUTURE STORE

PERIODO	NRO.TRABAJADORES
2023-10	18
2023-09	18
2023-08	19
2023-07	14
2023-06	13
2023-05	15
2023-04	14
2023-03	15
2023-02	13
2023-01	18

Fuente: (DatosPeru, 2024)

3.2. Filosofía Organizacional

3.2.1. Misión

Ser la empresa líder a nivel nacional y contribuir con la sociedad brindando la mejor calidad y servicio en balones de gas.

3.2.1.1. Propuesta de misión

“En nuestra búsqueda constante por la excelencia, ser la empresa más destacada a nivel nacional en la distribución de balones de gas. Nos comprometemos a superar las expectativas de calidad y servicio, contribuyendo activamente al bienestar de la sociedad y fomentando un entorno de mejora continua que refleje nuestro deseo de crecimiento y superación.”

Esta versión busca ser más inspiradora y reflejar un compromiso continuo con la mejora y el liderazgo en el sector.

3.2.2. Visión

Ser reconocidos en la región de Tacna por brindar soluciones de gas y energía en base a hidrocarburos a nivel nacional, brindando cercanía y modernidad a nuestros clientes.

3.2.2.1. Propuesta de visión

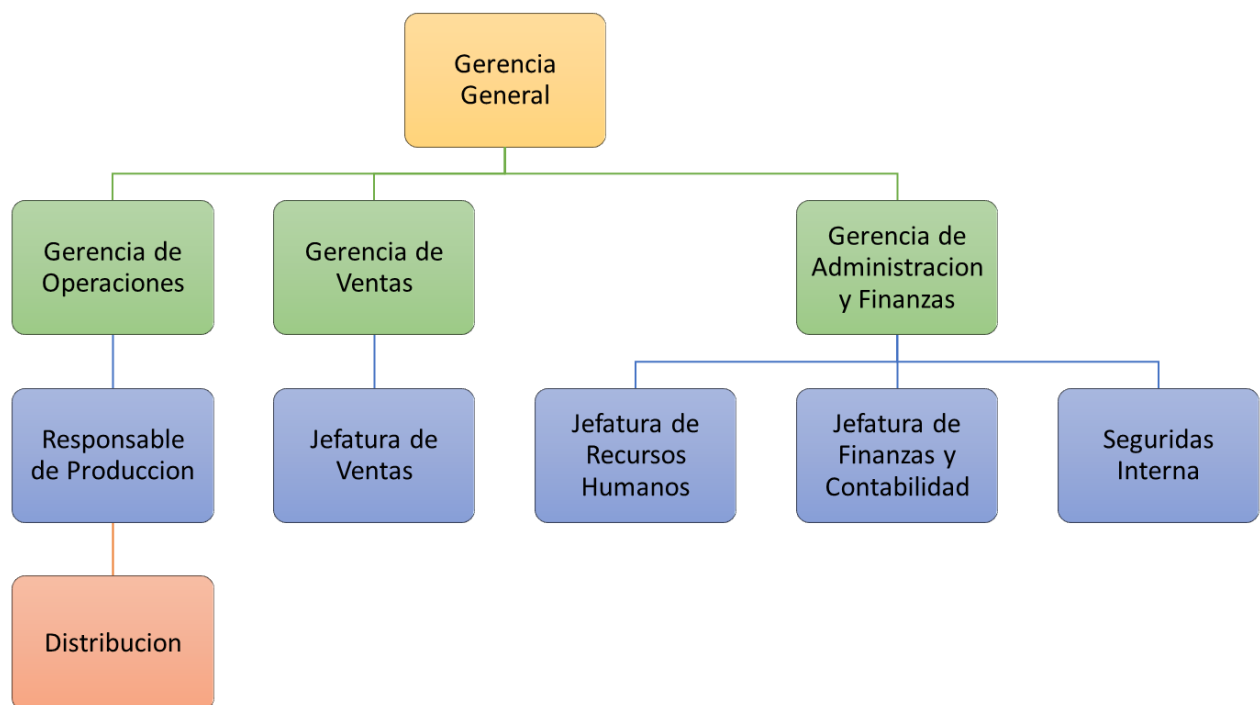
“Ser la empresa más reconocida en Tacna y sus alrededores, especializándonos en la venta y distribución de balones de gas. Nuestra visión es ser sinónimo de confianza y calidad para nuestros clientes, impulsando el desarrollo energético de la región con un servicio excepcional y una presencia que se extiende a cada rincón de la ciudad “

Esta visión refleja un compromiso con la calidad y la confianza, al mismo tiempo que destaca la especialización de la empresa y su alcance en la región.

3.3. Diseño Organizacional

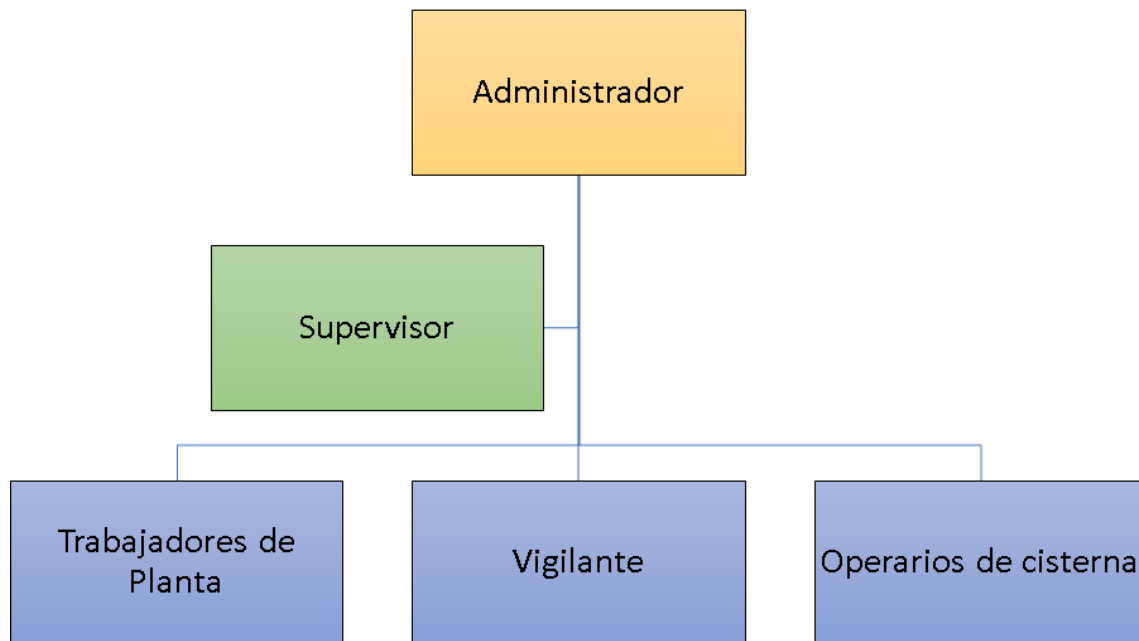
La empresa Grupo Surgas y Future Store no cuenta con una estructura organizacional designada por ellos brindaremos una propuesta de estructura organizacional, basándose en la información recopilada

Imagen 6 Diseño Organizacional - Grupo Surgas E.I.R.L



Fuente : Creación Propia

Imagen 7 Diseño organizacional - Future Store E.I.R.L



Fuente : Creación Propia

En la parte estructural de la propuesta presentada para la empresa “Grupos Surgas E.I.R.L sede Tacna (Future Store E.I.R.L)” El propósito es verificar el cumplimiento de las metas establecidas, mejorar la organización, conservar y proteger los recursos para un cumplimiento y mejor gestión de las actividades administrativas y empresariales.

- Prevenir malas prácticas por parte de los empleados del negocio.
- Brindar una seguridad a la ejecución de los objetivos a través de las políticas reglamentarias.
- Identificar y analizar cambios de mucha importancia
- Seleccionar y desarrollar actividades que generen un control bueno en la empresa

3.4. Productos y/o servicios ofrecidos

Balones de gas: Es un contenedor resistente y confiable, especialmente diseñado para el almacenamiento, transporte y uso de gas. Estos cilindros contienen Gas licuado de Petróleo (GLP), una solución versátil y eficiente para tu hogar, que puede ser utilizado para calefacción, cocina, calentamiento de agua entre otras aplicaciones. Este contenedor es bien conocido para gas Líquido tanto convencional como catalítico y está disponible en una variedad de formatos para satisfacer sus diversas necesidades. (Arango, 2023).

Servicio de Delivery: El servicio de Delivery de balones de gas es una práctica común en muchas áreas urbanas y rurales donde el suministro de gas en cilindros es utilizado para cocinar, calentar agua y otros propósitos domésticos. Este servicio permite a los clientes solicitar la entrega de un balón de gas directamente a su domicilio, evitando la necesidad de transportarlos personalmente desde un punto de venta (balondegas, 2024).



Imagen 8 Publicidad Empresa SURGAS

3.5. Diagnóstico Organizacional

3.5.1. Análisis FODA de la empresa

MATRIZ FODA	Fortalezas: 1. Instalación de mayor cantidad de establecimientos en zonas cercanas para la reducción de tiempo en el entrega y pago del servicio. 2. Infraestructuras y maquinaria capaz para el mantenimiento de los balones de gas y llenado.	Debilidades: 1. Mal ambiente para los trabajadores que laboran en la planta 2. No visiona miento y /o generación de estrategias al percatarse de la aparición de competencias en el mercado.
Oportunidades: 1. Establecimiento de estándares para mejorar el medio ambiente. 2. Seguimiento en contratación de mano de obra en planta	Estrategias (F - O) 1. infraestructuras y máquinas en buen estado para evitar la contaminación ambiental. 2. Tener buenos puntos de establecimiento para así evitar el multiservicio del operario al ordenar otra función por parte de los superiores.	Estrategias (D - O) 1. Implementar capacitaciones en el área de RR. HH para una mejora en la contratación de perfil de los trabajadores. 2. Mejorar el área de marketing para prevenir la baja producción por aparición de nuevas competencias.
Amenazas: 1. Demora en la implementación de estrategias contra la contaminación ambiental 2. Posicionamiento de otra empresa del mismo rubro	Estrategias (F - A) 1. Mejorar la visión de nuestros establecimientos para la venta de nuevos clientes y así evitar la baja productividad por parte de nuevas empresas del mismo rubro.	Estrategias (D - A) 1. Implementar nuevos beneficios e incentivos para los trabajadores y así conseguir un compromiso laboral.

Tabla 13 Matriz FODA

3.5.2. Cuadro AMOFIT de la empresa

Administración y gerencia	• Cuenta con un administrador que es el encargado de tomar decisiones finales para la empresa
Marketing, ventas e investigación de mercados	• La empresa grupo surgas , dispone de varias sedes en la ciudad de tacna , algunas con distintos nombres , pero todas desempeñan el labor de distribuidor y almacén para los balones de gas , dichas sedes tienen su propio manejo organizacional asin embargo estan a cargo del mismo gerente para todas ellas
Operaciones, logística e infraestructura/ Produccion	• La sede mencionada anteriormente de la que hablaremos , disponia de lento mejoramiento , actualmente cuenta con una infraestructura renovada , los conteos de la mercancia se hacen de manera manual , tanto al momento de cargar los balones como descargarlos
Recursos humanos y cultura	• Se tiene entendido que el manejo del personal por parte de la empresa esta en constante mejora , lo que proyecta la empresa es una buena disponibilidad de sus trabajadores , tanto como velar por la imagen de la empresa ,
Sistemas de información y comunicaciones	• La empresa cuenta con libros contables en su totalidad , cuaderno que registra la hora de entrada y salida de camiones cisterna , abastecedores y repartidores
Tecnología, investigación y desarrollo	• Esta subsidiaria no cuenta en su totalidad con la tecnologia asuficiente para una mejora eficaz en el desempeño , se recomiendo un sistema de marcado de asistencias digital para el personal y mejores equipos para el movimiento y traslado de los balones de gas

Tabla 14 Cuadro AMOFIT

3.5.3. Cuadro CAUSA – EFECTO

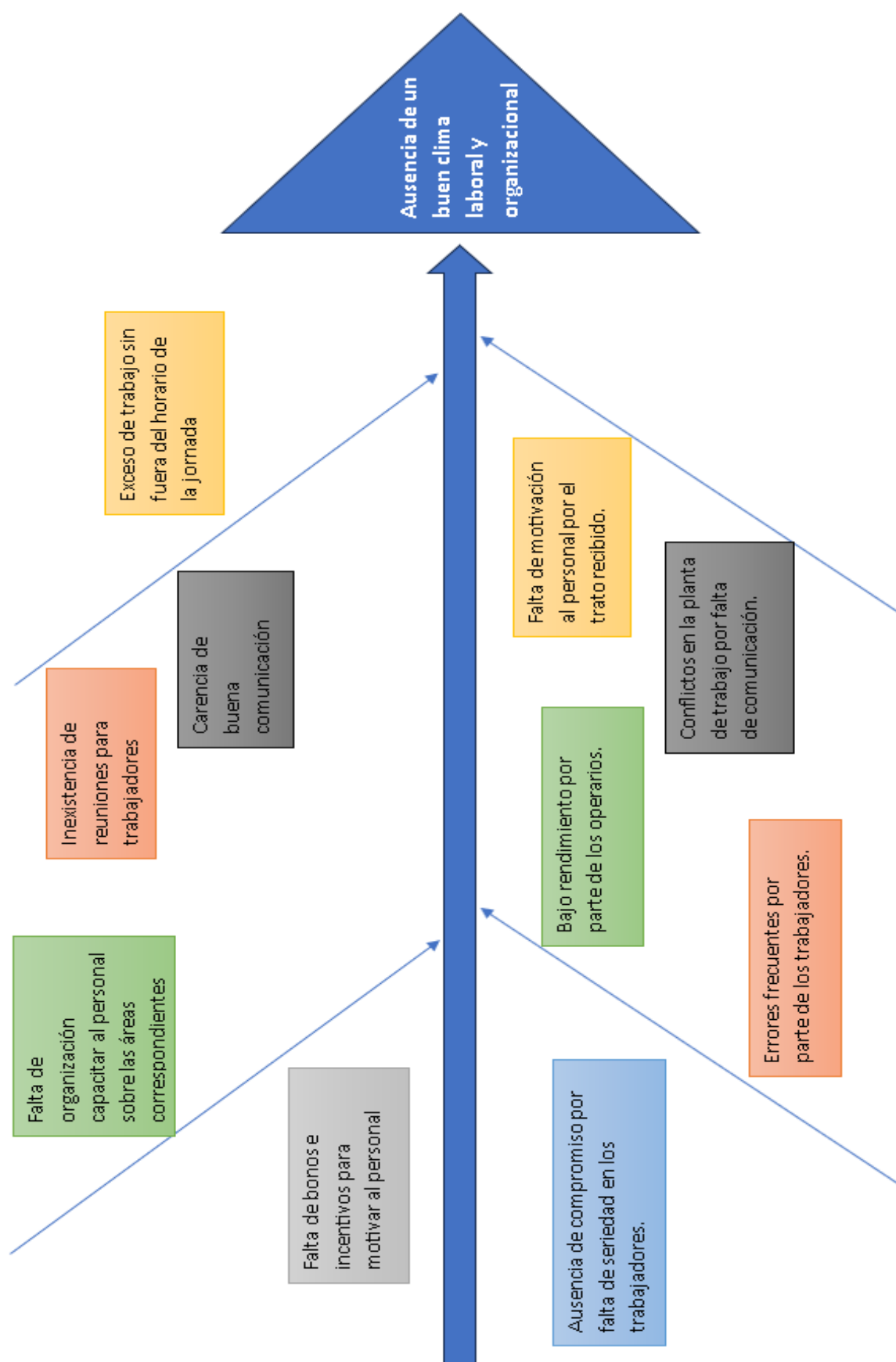


Figura 1 Cuadro CAUSA - EFECTO

3.6. Análisis Crítico Referencial

Análisis crítico del foda según (Valdivia Alfaro, 2009) “Nos muestra que el clima de una organización se puede explicar en la representación interna y compartida que tienen los empleados; por ello, en nuestro análisis foda, implementamos la Estrategia (Debilidad - Amenazas) Considerando que se proponga incentivos y beneficios para los trabajadores, sabemos que las problemáticas que cumple la empresa siendo específicos en su clima organizacional, nos da entender que posiblemente llegue a cerrar pronto la empresa por las complicaciones que se van dando, por ello la idea de incentivos y beneficios aporten ver en positivo el labor de los trabajadores, continuando mejorar de otras formas, así consiguiendo un compromiso laboral satisfactorio”.

Análisis crítico del cuadro Causa o Efecto según (Flores Mazón, 2012) “En las investigaciones realizadas, resalta la realización de programas de capacitación y diseño. Un modelo del clima laboral para mejorar los niveles de producción en la empresa, que podemos observar bajo nuestro análisis que realizando del cuadro Causa o Efecto, obtenemos una implementación de capacitaciones en el área de RR.HH para una mejora en la contratación de perfil de los trabajadores, esto no solo se basa en tener nuevos operarios ya que ahí se encuentra la problemática, también es aumentar las posibilidades de nuevas actividades y compartir con los trabajadores, teniendo en cuenta el reconocimiento de su esfuerzo, ya que son la fuente principal que dicha empresa funcione”.

Análisis crítico cuadro Amofit según (Gómez Niño, 2011)"Muestra la importancia de mantenerse al día con personal calificado, ya que el activo humano es el componente clave en el gasto de la creación En consecuencia, en la medida en que las organizaciones de configuración de preparación de programas de acuerdo con las progresiones producidas, desarrollar aún más el marco y el aparato que se ven muy bien, para la consideración del administrador, ya que es el principal componente en el gasto de la creación, teniendo este examen podemos empezar enfáticamente a las cuestiones que surgen todos los días".

4. CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. Identificación del Área o Variable a Mejorar

Identificamos una de las variables que es el clima organizacional, encontramos en el centro de trabajo un ambiente laboral con carencia de organización por parte de los operarios y trabajadores del área administrativa, esto repercute en el empeño laboral de los trabajadores que llevan entre sí mismo en la empresa.

La siguiente variable que se pudo analizar va de la mano con la anteriormente mencionada es la Satisfacción laboral por parte del trabajador/operario en la empresa, esto debido a que no hay un reconocimiento en el desempeño y desenvolvimiento hacia los operarios a la hora de laborar por parte del área administrativa.

También logramos identificar detalles en el área administrativa en base a la gestión de talento humano, vemos un bajo interés en la buena gestión e involucración con los trabajadores, lo cual vemos factibles también a mejorar, ya que es la fuente principal para tener una mejor satisfacción laboral y también un buen clima; generar en ellos de esta manera se logrará formar un vínculo laboral más fuerte entre los trabajadores y la empresa.

4.2. Diagnóstico

4.2.1. Población y Muestra

- **Población:**

Para la investigación se tomó en cuenta a los trabajadores de la planta “Future Store E.I.R.L” subsidiaria de la empresa central “Grupo Surgas E.I.R.L Sede Tacna” que trabaja bajo el mismo nombre comercial “Surgas”.

- **Muestra:**

la presente investigación se enfocó a la recopilación de datos sobre los trabajadores, obtuvimos una muestra de 9 personas.

4.2.2. Técnicas e instrumentos:

En este proyecto de investigación, la técnica empleada consistió en un cuestionario compuesto por 7 preguntas. Este cuestionario se diseñó utilizando una combinación de métodos: una escala de calificación precisa, una escala Likert que mide opiniones y actitudes con matices, y preguntas de opción múltiple que permiten una selección clara entre diversas alternativas.

Este cuestionario fue diseñado en la plataforma Google Forms; Habiendo consultado previamente con las personas a encuestar, estas no quisieron brindar más información personal, lo cual respetamos y agradecemos por su disposición a ayudarnos a recopilar la información necesaria.

4.2.3. Procesamiento de datos

La información recolectada a través de diversos instrumentos fue cuidadosamente registrada en un programa específico (Microsoft Excel). A partir de ahí, se generaron tablas y gráficos que, con el tiempo, se exportarán y se incluirán en este archivo de estudio.

4.2.4. Análisis de los Resultados

- **Tabla 1: Nivel de Satisfacción General en el Trabajo**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	2	22.2%
Bajo	2	22.2%
Medio	4	44.4%
Alto	1	11.1%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

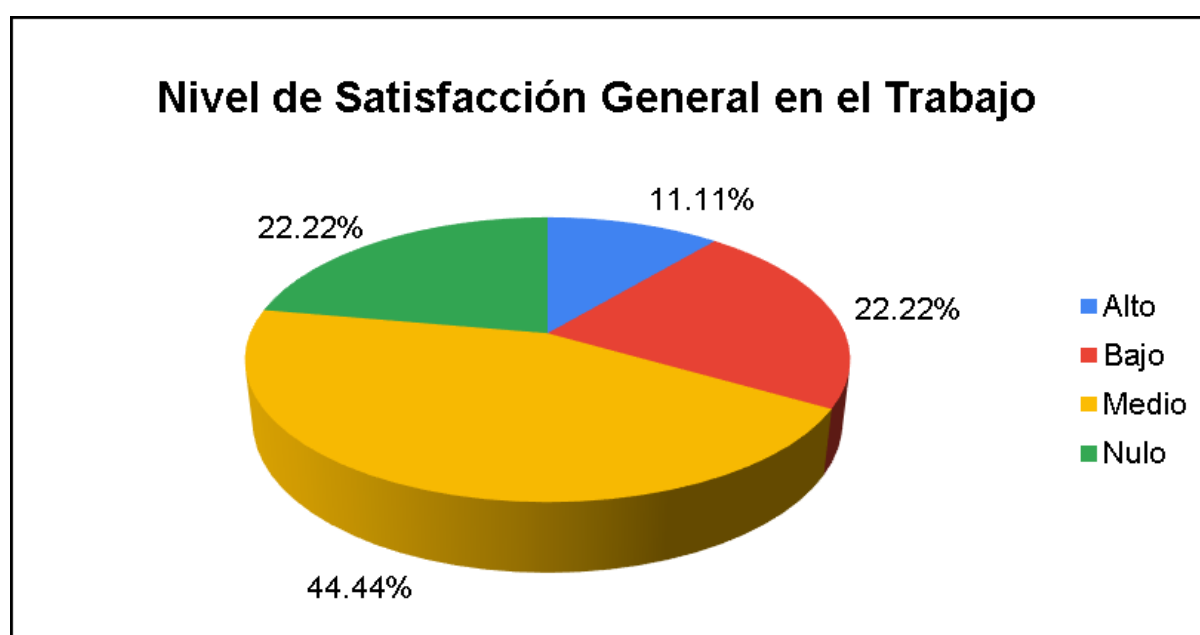


Figura 2 Nivel de Satisfacción General en el Trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 1. Observamos que, de los 9 trabajadores, se obtiene una moda de 44.44% en relación a una media negativa de 44.44%, con respecto a las opciones nos plantea que más de la mitad (88.88%) siente un nivel de satisfacción negativo por parte de la empresa.

- **Tabla 2. Valoración que Sienten en el Lugar de Trabajo**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	3	33.3%
Bajo	3	33.3%
Medio	3	33.3%
Alto	0	0.00%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

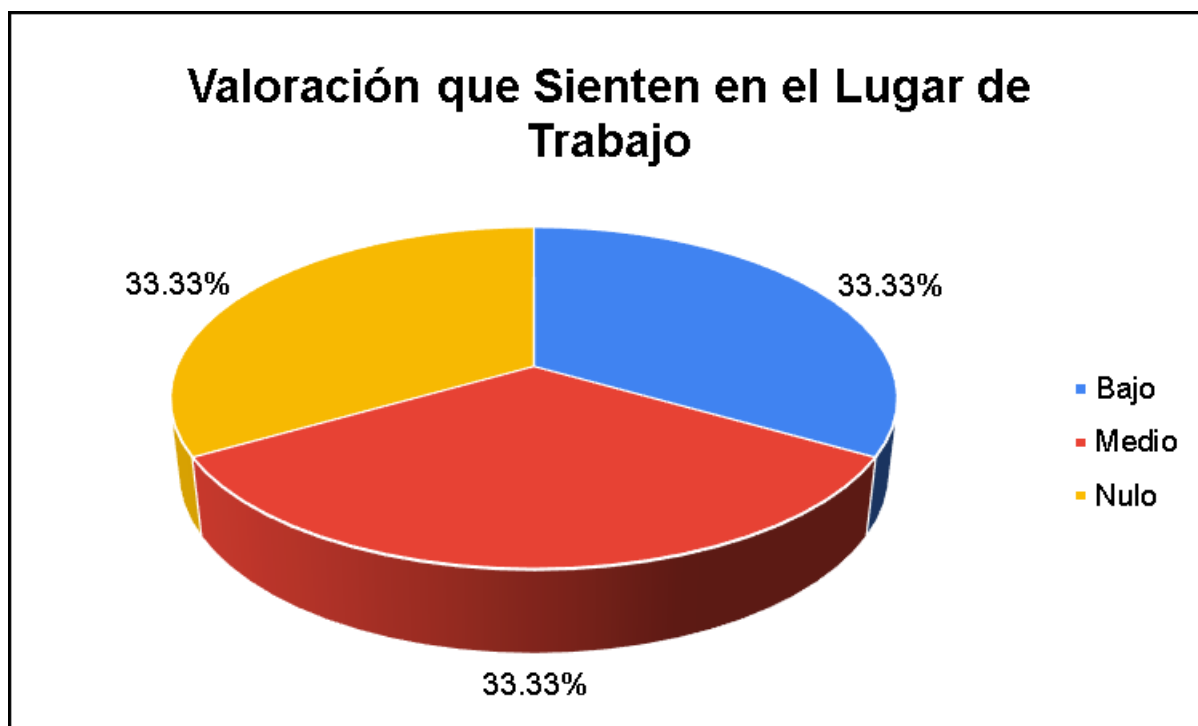


Figura 3 Valoración que Sienten en el Lugar de Trabajo
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 2. Observamos que, de los 9 trabajadores, se obtiene una moda de 33.33% en relación a una media negativa del 33.33%, con respecto a las opciones nos plantea que las personas en su totalidad sienten un nivel de valoración negativo por parte de la empresa.

• **Tabla 3: Oportunidades de Crecimiento y Desarrollo Profesional en la Empresa**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	1	11.1%
Bajo	2	22.2%
Medio	3	33.3%
Alto	3	33.3%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

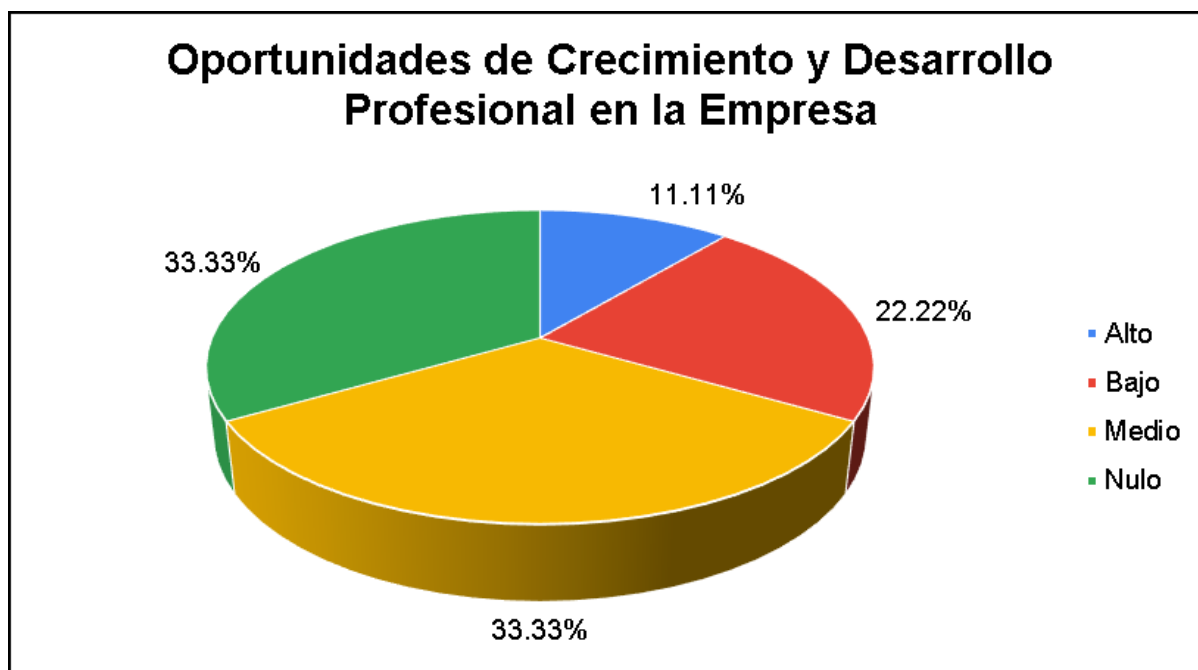


Figura 4 Oportunidades de Crecimiento Profesional en la Empresa
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 3. Observamos que de los 9 trabajadores se obtiene una moda de 33.33% (Alto y Medio) en relación a una media negativa de 22.22%, con respecto a las opciones se nos plantea que más de la mitad (66.66%) siente un nivel de crecimiento y desarrollo negativo por parte de la empresa.

• **Tabla 4: Nivel de Motivación en el Desempeño de Tareas Diarias**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	0	0%
Bajo	7	77.78%
Medio	2	22.22%
Alto	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

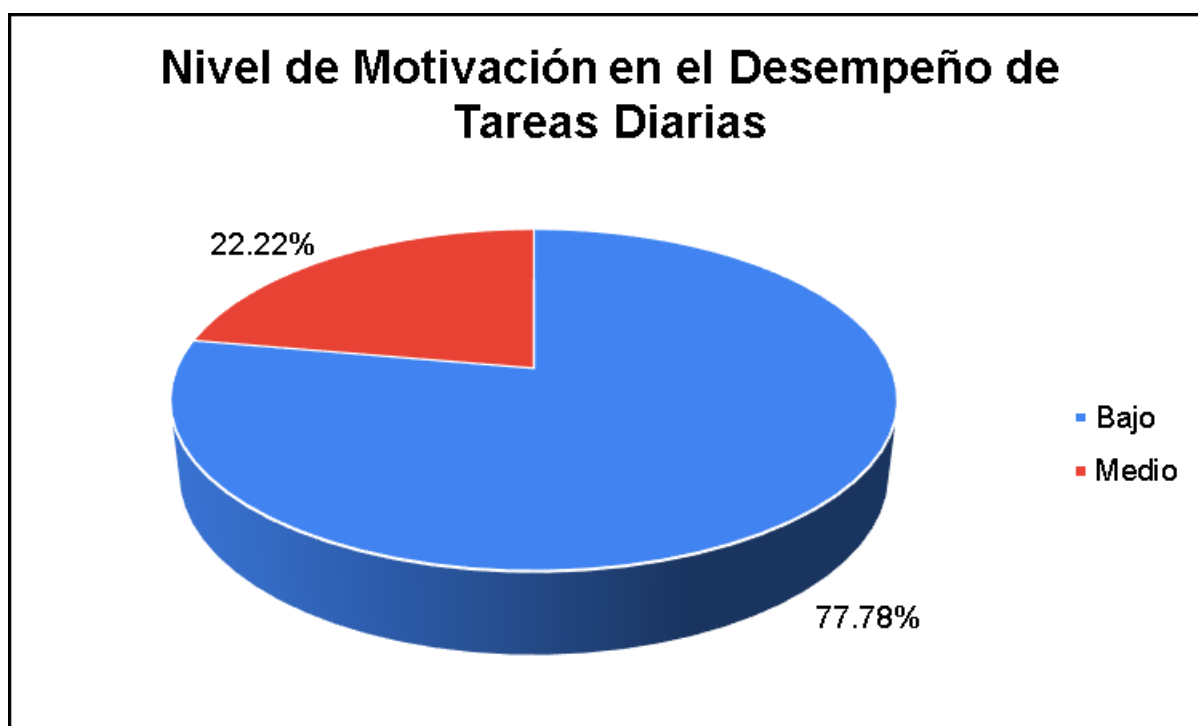


Figura 5 Nivel de Motivación en el Desempeño de Tareas Diarias

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 4. Observamos que de los 9 trabajadores se obtiene una moda de 77.78% (Bajo) en relación a una media negativa, con respecto a las opciones, se nos plantea que en su totalidad de trabajadores sienten un nivel de motivación en el desempeño negativo por parte de la empresa.

• **Tabla 5: Equilibrio entre Vida Laboral y Personal en la Empresa**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	2	22.22%
Bajo	6	67.78%
Medio	1	11.11%
Alto	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

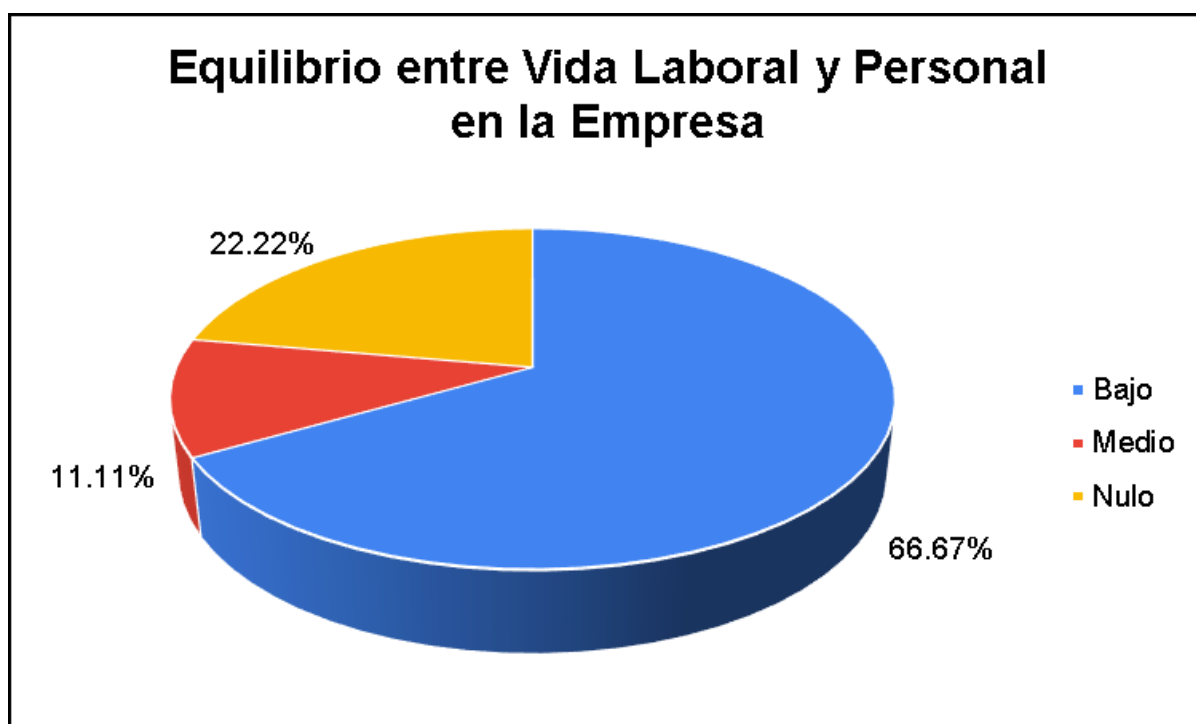


Figura 6 Equilibrio entre Vida Laboral y Personal en la Empresa
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 5. Observamos que de los 9 trabajadores se obtiene una moda de 67.78% (Bajo) en relación a una media negativa de 22.22%(Nulo) con respecto a las opciones, la mayoría de los trabajadores siente el equilibrio de vida laboral y personal en negativo.

• **Tabla 6: Reconocimiento del Trabajo en la Empresa**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	3	33.33%
Bajo	5	55.56%
Medio	1	11.11%
Alto	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario



Figura 7 Reconocimiento del Trabajo en la Empresa
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 6. Observamos que de los 9 trabajadores se obtiene una moda de 55.56% (Bajo) en relación a una media negativa de 33.33%(Nulo) con respecto a las opciones, la mayoría de los trabajadores sienten un bajo reconocimiento del trabajo en la empresa

• **Tabla 7: Nivel de Satisfacción con Condiciones de Trabajo y Beneficios**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nulo	1	11.11%
Bajo	4	44.44%
Medio	3	33.33%
Alto	1	11.11%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario

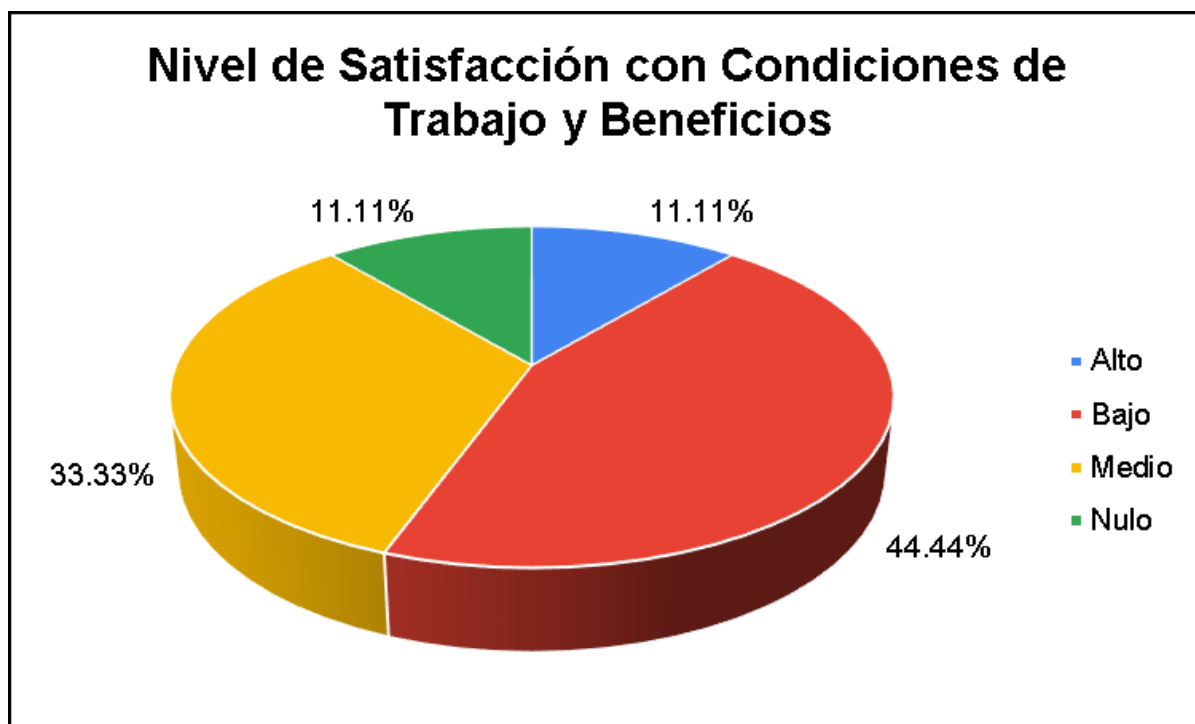


Figura 8 Nivel de Satisfacción con Condiciones de Trabajo y Beneficios

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la figura 7. Observamos que de los 9 trabajadores se obtiene una moda de 44.44% (Bajo) en relación a una media negativa de 33.33%(Medio) con respecto a las opciones, se nos plantea la mayoría de los trabajadores sienten nivel de satisfacción en las condiciones de trabajo y beneficios negativo por parte de la empresa.

4.2.5. Resolución del Diagnostico

4.2.5.1. Resolución:

MODA de los datos obtenidos

La encuesta realizada al personal de la empresa nos brindó la siguiente información, la cual recopilamos en cuadros, cambiando las variables para tener un mejor análisis al hallar la moda.

Paso 1:

Primero cambiamos las alternativas de las preguntas previamente hechas a una secuencia numérica para una fácil lectura de los datos, que será según la siguiente tabla:

Nulo	0.00
Bajo	1.00
Medio	2.00
Alto	3.00

Paso 2 :

Se cambian las variables

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Persona 1	Nulo	Nulo	Bajo	Bajo	Bajo	Nulo	Bajo
Persona 2	Nulo	Bajo	Nulo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
Persona 3	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
Persona 4	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
Persona 5	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Alto
Persona 6	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio
Persona 7	Alto	Nulo	Alto	Medio	Nulo	Nulo	Medio
Persona 8	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo
Persona 9	Bajo	Medio	Nulo	Bajo	Bajo	Bajo	Nulo

Imagen 9 Variables de las preguntas realizadas

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Persona 1	0	0	1	1	1	0	1
Persona 2	0	1	0	1	1	1	1
Persona 3	2	2	1	1	1	2	1
Persona 4	2	1	2	1	2	1	2
Persona 5	2	2	2	1	1	1	3
Persona 6	2	1	2	2	1	1	2
Persona 7	3	0	3	2	0	0	2
Persona 8	1	0	0	1	0	0	1
Persona 9	1	2	0	1	1	1	0

Imagen 10 Cambio de variables de las preguntas realizadas

Paso 3:

Hallamos la moda de cada pregunta que se hizo a las 9 personas, esto nos ayudara a ver la visión y postura que tiene mayor presencia en la empresa, como resultado obtenido tenemos la información siguiente:

Paso 4:

Al contar con la información requerida, procederemos a analizarla detalladamente

	MODA
Pregunta 1	2
Pregunta 2	0;1;2
Pregunta 3	0;2
Pregunta 4	1
Pregunta 5	1
Pregunta 6	1
Pregunta 7	1

Tabla 15 MODA encontrada del análisis

4.2.5.2. Diagnostico

Podemos observar que las respuestas a las tres primeras preguntas son 0 ,1, 2 y ¿las siguiente hasta llegar a la pregunta 7 son “1”

esto nos dice que, según el cuadro de cambio de variable hecho anteriormente, sus respuestas son Nulo, bajo, medio

Teniendo a la respuesta “Nulo” como variable que se repite en la mayor parte de las preguntas realizadas

Al relacionar las preguntas y sus respuestas nos podemos dar cuenta que los trabajadores tienen una postura de insatisfacción laboral, lo cual nos hace pensar la aun vigencia en el empleo de estos mismos, también analizamos que existe desmotivación la cual podría repercutir negativamente al desempeño laboral de los trabajadores

Analizando la pregunta 5, podemos ver que los trabajadores sienten lejanos la relación laboral y personal dentro de la empresa, esto puede llevar a un ambiente laboral y por consecuencia clima organizacional bajo

4.3. Definición de propuestas y planes de acción

4.3.1. Plan de acción para mejorar el clima laboral

Problemas	Acciones de mejora	Actividades	Responsables	Presupuesto
Un clima laboral deficiente	Mejorar el clima laboral	Realizar encuestas anónimas para evaluar la percepción del clima laboral entre los trabajadores	Administrador.	Sin costo.
Mala distribución de tareas encargadas	Encargar al personal de realizar sus pendientes.	Analizar los datos recopilados de la encuesta para identificar áreas de fortalezas para una mejora	Equipo de gestión.	Sin costo.
Falta de comunicación	Programa reuniones en la empresa involucrando al empleador y trabajador	Fomentar una comunicación abierta y sincera con los trabajadores sobre cambios y decisiones organizacionales	Gerencia y líderes de equipo.	Sin costo.
Carencia de actividades	Programar horarios para las actividades	Implementar programas de bienestar físico y mental, como sesiones de yoga, meditación o actividades recreativas.	Gerencia administrativa	Sin costo
Falta de Empatía	Valorar el empeño de los trabajadores	Reconocer los logros colectivos e individuales de los trabajadores y celebrar hitos importantes	Recursos humanos	Sin costo

Tabla 16 Plan de acción para mejorar el clima laboral

4.3.2. Cronograma de ejecución

PROBLEMAS	TAREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Un clima laboral deficiente	Mejorar el clima laboral												
Mala distribución de tareas encargadas	Encargar al personal de realizar sus pendientes												
Mala distribución de tareas encargadas	Programa reuniones en la empresa involucrando al empleador y trabajador												
Carencia de actividades	Programar horarios para las actividades												
Falta de Empatía	Valorar el empeño de los trabajadores												

Tabla 17 Cronograma de ejecución

4.4. Definición de mecanismos de control. (Construcción de indicadores)

Problemas	Tareas	Responsable del Seguimiento	Supuesto esperado
Falta de supervisión al operario en el área de la planta	Formalización de procesos de evaluación de desempeño del personal	Supervisor encargado de la planta	Una mejora en el comportamiento y control de los trabajadores
Falta de empatía	Darle más valor al empeño de los trabajadores	Recursos Humanos	Reconocimiento y valoración a cada personal
Áreas mal gestionadas y falta de organización	Estructuración e implementación de auditoría interna	Sub gerencia	Objetivos, criterio y alcance. Unidades y áreas que serán auditadas dentro de la empresa.

Tabla 18 Definición de mecanismos de control.

5. CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS

5.1. Sugerencias de Estudios Complementarios

Realizando nuestra investigación pudimos notar la deficiencia de cada área, por ello también notamos la falta de capacitación e implementación por parte de los empleados, esto lleva a una parte importante sobre lo que se estaba perjudicando en el clima organizacional en la planta “Sur Gas”

- Establecer capacitaciones para los trabajadores de la planta, siendo esta una manera óptima de que puedan tener conocimiento del trabajo y sus funciones, así como una retroalimentación de lo aprendido, esto ayudara a los operarios y generara más confianza hacia ellos en las labores que realicen.
- Mediante este sustento, se sugiere realizar los planes de mejora, que uno de ellos es mejorar el clima laboral, mediante ello empezamos a realizar encuestas anónimas para evaluar la percepción del clima laboral entre los trabajadores llegando a tener como resultado a detalle la problemática por parte de los trabajadores y empezar a dar solución en base de las respuestas de la encuesta realizada.
- Sugerimos actuar con base a un mecanismo de control, ya que encontramos la falta de supervisión al operario en el área de la planta, incumpliendo la falta de su implementación al no llevar sus implementos de trabajo, reprogramar horarios estables de trabajo para el personal, solucionando este problema podemos tener una mejora en el comportamiento y control de los trabajadores.

5.2. Sugerencias de Implementación

Basándonos en nuestra investigación y explicación de planes de acción para la mejora del clima organizacional.

- Mencionamos la formalización de procesos de evaluación de desempeño del personal para que se logre profundizar la acción de cada operario y empezar a corregir tomando las medidas correspondientes, llamando la atención o un aviso de un pronto memorándum, esto nos llevará a dar soluciones positivas ya que involucra la actividad y desarrollo del trabajador.
- Se sugiere valorar el empeño de los trabajadores, reconociendo los logros colectivos e individuales de los trabajadores y celebrar hitos importantes, también se sugiere programar horarios para las actividades, así implementar programas de bienestar físico, mental, meditación y actividades recreativas, para que el trabajador se sienta valorado y pueda tener un excelente desempeño.
- Sugerimos una mejora en la planta de trabajo, refaccionar estructuras y cambiar accesorios discontinuados, tener un ambiente limpio y organizado ayudara a una mejor percepción de la empresa hacia los trabajadores.

6. Conclusiones Finales

El clima es un factor importante que afecta el desempeño individual de cada empleado., por ello planteamos soluciones y propósitos para que la empresa se desarrolló positivamente, también aprendemos que no solamente se beneficia el centro de trabajo, si no los trabajadores que son testigos del posible cambio y mejora en sus áreas de trabajo.

- En este sentido como el primer objetivo de “Elaborar una propuesta de mejora hacia el clima organizacional” el error que encontramos en gran parte, fue de la empresa, por la falta de capacitación para lograr actividades que ayuden y fortalezca la unión en el trabajo, valorando cada esfuerzo de cada trabajador, Cabe señalar que la propuesta planteada es de gran ayuda para alcanzar las metas en vista de que se basa en darle una mejor eficiencia y organización. en sus actividades.
- Basándonos en nuestra evaluación del clima organizacional, mencionamos el plan de acción para mejorar el clima organizacional, es actuar precisamente a los análisis que se desarrolló paso por paso, ya que tiene con finalidad identificar el problema y la solución a todo este clima organizacional, se sugiere la implementación y acción de inmediata de cada área correspondiente, para evitar la baja productividad y descenso del personal.
- Se precisa esperar resultados favorables con nuestros objetivos específicos para la empresa “Grupo Surgas Sede Tacna “y su clima organizacional, esto tomara un tiempo determinado que va de acuerdo a nuestro cronograma de ejecución,

7. Bibliografía (Según metodología APA)

- Alvares, reynaldo. (09 de 05 de 2013). *Caracas Comunicación E Imagen*. Obtenido de caracascomunicacioneimagen.wordpress.com:
<https://caracascomunicacioneimagen.wordpress.com/2013/05/09/cambio-en-valores-actitudes-y-comportamientos/>
- Arango, A. (14 de Diciembre de 2023). ENVASES Y EMBALAJES: TIPOS, FUNCIÓN Y TENDENCIAS ACTUALES. Obtenido de Logistiko.es:
<https://logistiko.es/blog/envases-y-embalajes-tipos-funcion-y-tendencias-actuales/>
- B, Roos. (2004). Minedu. Obtenido de umc.minedu.gob.pe: <http://umc.minedu.gob.pe/la-importancia-de-la-retroalimentacion-en-el-proceso-de-evaluacion/>
- balondegas. (2024). Balon de Gas Mejores Marcas en Perú. Obtenido de balondegas.com:
<https://balondegas.com/>
- carlos. (2000). univerisdad catolica. Obtenido de unviersidad: dddddddd
- Compuempresa. (05 de 01 de 2024). GRUPO SURGAS E.I.R.L. Obtenido de compuempresa.com: <https://compuempresa.com/info/grupo-surgas-eirl-8CDBC9051E04A1B0>
- Compuempresa.com. (2024). FUTURE STORE E.I.R.L. Obtenido de Compuempresa.com:
<https://compuempresa.com/info/future-store-eirl-2A7F9559BE25817E>
- Cristina Ortega. (2024). ¿Qué es *la media*, *la mediana* y *la moda*? Obtenido de questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/la-media-la-mediana-y-la-moda/#:~:text=La%20media%20es%20la%20media,dentro%20del%20conjunto%20de%20datos>
- Cristina Ortega. (2024). *Cultura organizacional: Qué es, características, tipos y ejemplos*. Obtenido de QuestionPRO: <https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/>
- Cruz, Karol. (1 de 6 de 2017). *Ministerio de Planificacion Nacional y Política Económica*. Obtenido de mideplan:

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/methodology/Manual%20de%20Evaluacio%CC%81n%20para%20Intervenciones%20Pu%CC%81blicas.pdf>

Curay Atoche, K. I. (05 de Septiembre de 2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en Supermercados Plaza Vea Sullana, año 2015*. Obtenido de Universidad San Pedro Repositorio institucional:

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12624/Tesis_62593.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Datos Peru. (25 de 01 de 2024). *GRUPO SURGAS E.I.R.L.* Obtenido de Datosperu.org:

<https://www.datosperu.org/empresa-grupo-surgas-eirl-20601870224.php>

DatosPeru. (2024). *FUTURE STORE E.I.R.L.* Obtenido de datosperu.org:

<https://www.datosperu.org/empresa-future-store-eirl-20605771981.php>

Flores Mazón, Z. A. (3 de June de 2012). *El Clima Organizacional y su incidencia en la Productividad en la empresa Jeans Loren del cantón Pelileo*. Recuperado el 12 de March de 2024, de YouTube: Home:

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2125>

Gallardo, Anahí. (1998). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Universidad Autonoma Metropolitana: <file:///C:/Users/PC/Downloads/347-Texto%20del%20art%C3%ADculo-707-1-10-20170502.pdf>

Gómez Niño, O. (29 de 8 de 2011). *La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga*. Recuperado el 12 de March de 2024, de SciELO Colombia:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-921X2012000100010&script=sci_arttext

Jaime, H. (s.f.). *Evaluación de desempeño laboral: ¿Qué implica y por qué realizarla?*

Obtenido de PANDAPÉ: <https://www.pandape.com/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>

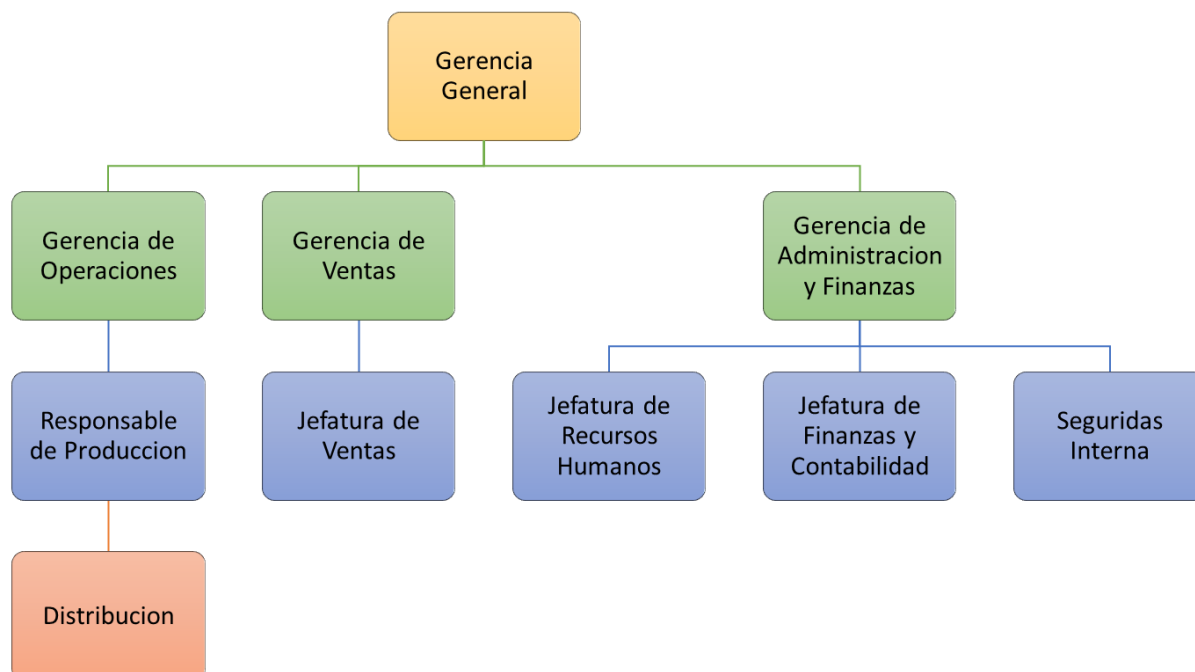
Márquez Pérez, M. (30 de Enero de 2002). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>

- Mónica., M. P. (30 de Enero de 2002). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Gestipolis:
<https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Pursell, S. (20 de Febrero de 2023). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*. Obtenido de blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Rizo, Marta. (2006). *Academia de comunicacion y Cultura*. Obtenido de Universidad Autónoma de la Ciudad de México:
<https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n33/02112175n33p45.pdf>
- Robayo, Paula. (03 de 02 de 2016). *KONRA LORENZ FUNDACION UNIVERSITARIA*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964241005/html/>
- Trujillo A., P. G. (2019). *Teoría Del Clima Organizacional de Litwin y Stringer*. Obtenido de scribd.com: <https://es.scribd.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx>
- Valdivia Alfaro, C. C. (3 de June de 2009). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo SAC. 2014*. Recuperado el 12 de March de 2024, de YouTube: Home: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/bb961029-c17c-4cae-86e3-9b6897983bd8>

8. Anexos

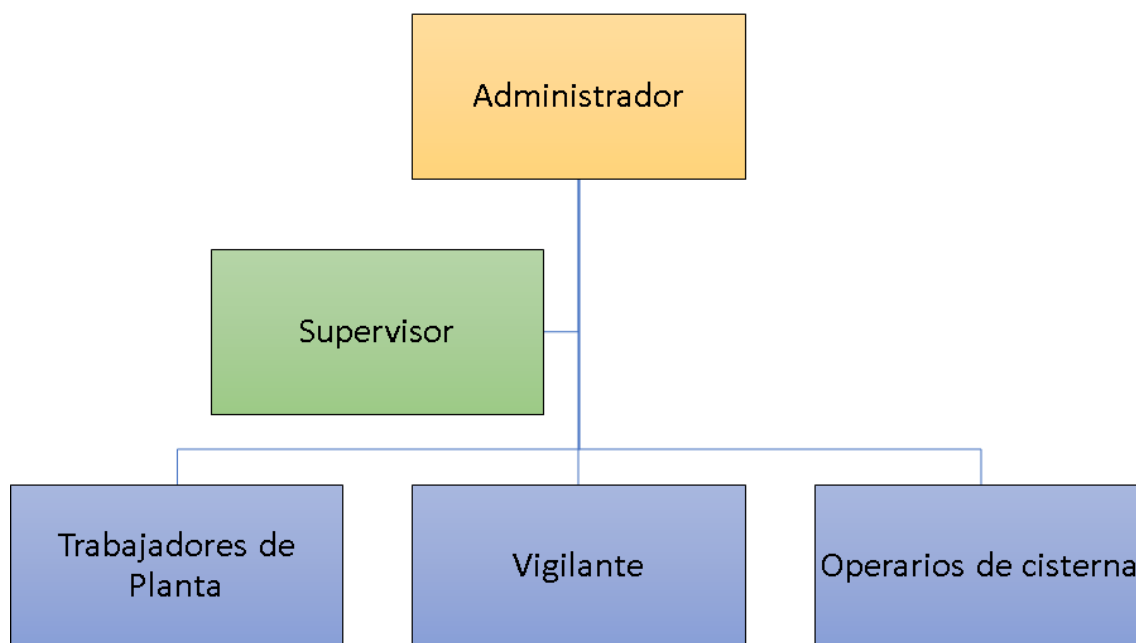
Anexo 1 Organigrama Grupo SURGAS E.I.R.L



Fuente: Grupo Surgas E.I.R.L

Elaborado por Carlos Sarmiento y Rodrigo Gomez

Anexo 2 Organigrama Future Store E.I.R.L



Fuente: Future Store E.I.R.L

Elaborado por Carlos Sarmiento y Rodrigo Gomez

Anexo 3 Logo de la empresa



Fuente : Pagina de Facebook Grupo SurGas

Anexo 4 Pagina de Facebook



Fuente : Pagina de Facebook SurGas

Anexo 5 Publicidad



Fuente : Pagina de Facebook SurGas

*Anexo 6 Cuestionario***CUESTIONARIO**

Formulario sobre "Satisfacción laboral" en la empresa GRUPO SURGAS E.I.R.L SEDE TACNA

- ✓ Cada pregunta en este cuestionario requiere que selecciones una respuesta que mejor refleje tu opinión o experiencia.
- ✓ Las opciones múltiples están etiquetadas. Asigna un número a tu respuesta según la siguiente escala:
 - Nulo - Indica que la afirmación no se aplica o es totalmente inaceptable.
 - Bajo - Indica que estás poco satisfecho/a o en desacuerdo.
 - Medio - Indica que estás moderadamente satisfecho/a o neutral.
 - Alto - Indica que estás muy satisfecho/a o de acuerdo.
- ✓ Selecciona una única respuesta para cada pregunta.
- ✓ Responde todas las preguntas de manera honesta y reflexiva, basándote en tu experiencia actual en el lugar de trabajo.

1. ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción general en tu trabajo?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

2. ¿Cómo calificarías la valoración que sientes por tus superiores en tu lugar de trabajo?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

3. ¿Consideras que tienes oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional en esta empresa?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

4. ¿Cómo calificarías la motivación que sientes dentro del trabajo para desempeñar tus tareas diarias?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

5. ¿Cómo calificarías la conciliación entre tu vida laboral y personal en esta empresa?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

6. ¿Cómo calificarías el reconocimiento que recibes por tu trabajo?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

7. ¿Cómo calificarías el nivel de satisfacción laboral en tus condiciones de trabajo y beneficios?

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto

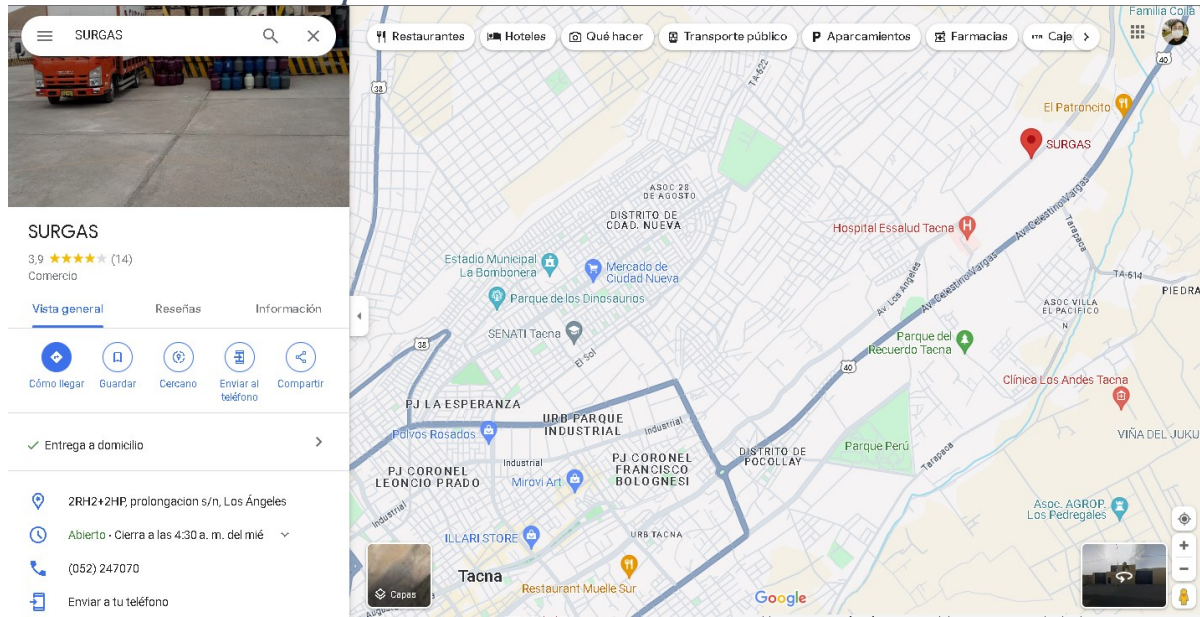
Anexo 7 Búsqueda de RUC en la SUNAT - grupo surgas E.I.R.L

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20601870224 - GRUPO SURGAS E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	09/02/2017	Fecha de Inicio de Actividades:	01/03/2017
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	A/ CERRO CAMACHO NRO. 980 DPTO. 301B INT. 02 (COSTADO DEL GOLF LOS INCAS) LIMA-LIMA- SANTIAGO DE SURCO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4661 - VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES SÓLIDOS, LÍQUIDOS Y GASEOSOS Y PRODUCTOS CONEXOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
	BOLETA DE VENTA		
	GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 30/05/2022		
	BOLETA PORTAL DESDE 23/04/2021		
	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 30/10/2019		
Emisor electrónico desde:	30/10/2019		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA(desde 30/10/2019),BOLETA(desde 30/10/2019)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Anexo 8 Búsqueda de RUC en la SUNAT -FUTURE STORE E.I.R.L

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20605771981 - FUTURE STORE E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	SURGAS		
Fecha de Inscripción:	16/01/2020	Fecha de Inicio de Actividades:	16/01/2020
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. CERRO CAMACHO NRO. 980 INT. 301B (COSTADO DEL GOLF LOS INCAS) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO		
Sistema Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 19/11/2020		
	BOLETA PORTAL DESDE 30/07/2020		
Emisor electrónico desde:	30/07/2020		
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 30/07/2020),FACTURA (desde 19/11/2020),GUIA (desde 24/09/2021)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Anexo 9 Ubicación de la empresa Future Store E.I.R.L



Fuente : Google maps

Anexo 10 Ubicación de FUTURE STORE E.I.R.L



Fuente : Google maps y trabajadores