



FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PROCURADORES Y
ASOCIADOS LIMA – CERCADO, 2022

AUTOR: BACHILLER

AGUILAR RODRIGUEZ, CINTHIA MERCEDES

Para obtener el Título Profesional en

Ingeniero Comercial

Lima - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

REVISION DE TESIS FINAL CINTHIA AGUILAR

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to unajma Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PROCURADORES Y
ASOCIADOS LIMA – CERCADO, 2022**

ASESOR:

MG. JULIO BECAR

MIEMBROS DEL JURADO:

Presidente : Mag. CPC Hugo Marcial Garcia Rivadeneira

Secretario : Abo. Catherine Lucia Calderon Galvez

Especialista : Mag. CPC Luis Encinas Garcia

DEDICATORIA:

Deseo dedicar este trabajo a la memoria de mi padre y mis abuelos, quienes ya no están presentes físicamente, pero continúan siendo mi fuente de motivación. También, agradezco a mi hija y mi familia por ser mi principal impulsor y razón para esforzarme y mejorar cada día.

AGRADECIMIENTO:

Este trabajo está dedicado con especial gratitud a mi alma mater, la Universidad Peruana Simón Bolívar, y al Mg. Julio Becar, cuya orientación, conocimiento y paciencia fueron fundamentales para culminar este proyecto. Asimismo, agradezco a mis padres, abuelos y a mi familia en general por su constante motivación, amor y apoyo, elementos esenciales que me brindaron la fuerza necesaria para concluir esta importante etapa en mi vida.

RESUMEN

El presente trabajo habla sobre el Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal Operativo de la Empresa Procuradores y Asociados Lima – Cercado, 2022, citando a varios autores donde respaldan no solo la teoría, sino que afirman que hoy en día es de suma importancia ya que parte del logro de los resultados dependen de este indicador. Tener al personal Operativo identificado con la organización no solo es debido al sueldo ni el lado económico sino también tener una Cultura Organizacional bien definida y que esta no solo beneficie a la empresa sino al colaborador. El tener una Cultura Organizacional marcada hará que el Clima Organizacional sea ameno y este a su vez genere la fidelización del empleado para con la empresa por ende hará que dicha organización tenga al personal motivado y que este tenga un desempeño óptimo para el logro de los resultados propuestos.

ABSTRAC

The present work talks about the Organizational Climate and its Influence on the Performance of the Operative Personnel of the Company Procuradores y Asociados Lima - Cercado, 2022, citing several authors where they support not only the theory but also affirm that today it is of the utmost importance since part of the achievement of the results depends on this indicator. Having the Operational personnel identify with the organization is not only due to salary or the economic side, but also to have a well-defined Organizational Culture and that this not only benefits the company but also the collaborator. Having a marked Organizational Culture will make the Organizational Climate pleasant and this in turn generates employee loyalty to the company, therefore it will make said organization have motivated staff and that this will have optimal performance to achieve results. proposed.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se centra en la empresa Procuradores & Asociados, explorando la relevancia del Clima Organizacional y su influencia en el desempeño del personal operativo de la sucursal de Procuradores y Asociados en Lima – Cercado durante el año 2022. Este tema será el enfoque principal del estudio, abordando los aspectos que requieren mejora para obtener resultados óptimos. El objetivo es cultivar un entorno que promueva la eficiencia, atraiga al personal idóneo y, sobre todo, fomente la motivación y el compromiso con la organización.

Además, se adentrará en aspectos detallados de la empresa, incluyendo su misión, visión, limitaciones, ubicación, relación con la sociedad, organigrama y la gama de clientes con los que colaboramos.

A continuación, se explorarán las afirmaciones de otros autores que respaldan la importancia prioritaria de mantener un Clima Organizacional favorable para optimizar el desempeño del personal operativo y alcanzar los resultados deseados.

Posteriormente se detallarán las funciones específicas del puesto, posibles desafíos que puedan surgir, la ubicación dentro del organigrama correspondiente, y se presentará una propuesta de mejora. Para concluir, el trabajo ofrece las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

ÍNDICE

PORTADA O CARÁTULA	i
INFORME DE SIMILITUD	ii
TÍTULO	iii
ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO	ivv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO:	vii
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	ixx
ÍNDICE	x
CAPÍTULO I LA EMPRESA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Delimitación de la investigación	12
1.3. Problema de la investigación	13
1.4. Objetivo de la investigación	13
1.5 Justificación e importancia de la investigación	13
1.6 Limitaciones de la investigación.....	14
1.7 Datos Generales	14
1.8 Nombre o Razón Social	14
1.9 Ubicación de la empresa	14
1.10 Giro de la empresa	15
1.11 Tamaño de la empresa	15
1.12 Breve reseña histórica	15
1.13 Organigrama de la empresa	15

1.14 Misión, visión, política y valores	17
1.15 Productos y clientes	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación:	20
2.2. Marco histórico	20
2.3. Marco Teórico	21
2.4. Marco Conceptual	22
CAPITULO III	23
3.1. Descripción del puesto	23
3.2. Ubicación del puesto en el Organigrama	23
3.3. Funciones del Puesto	23
3.4. Actividades desarrolladas	23
3.5. Clientes internos	24
3.6. Inconvenientes en el trabajo	24
3.7. Beneficios de la empresa	24
3.8. Propuesta de mejora	24
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
4.1. Conclusiones	25
4.2. Recomendaciones	25
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	26
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I. LA EMPRESA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente la atmósfera laboral desempeña un papel crucial en el entorno de trabajo y determinante para todas las empresas ya que depende de esta variable parte del alcance de metas establecidas con éxito y sobre todo la rotación del personal de una empresa.

Así mismo el mejorar esta variable implica tener un mejor desempeño laboral en el personal que está en la producción directamente; mejorar estas variables en una empresa implica parte de la estabilidad de un colaborador y sobre todo generar un compromiso con la empresa a nivel personal que muchas veces económico.

Hoy en día, la evaluación del ambiente laboral se ha convertido en un aspecto de gran relevancia debido a que da la posibilidad de garantizar la baja rotación, compromiso con la empresa y óptimos resultados y más si se trata de aplicarlo en el personal operativo ya que esto ayudará en la mejora de la producción.

Estos indicadores en la empresa actualmente no son tomados como una de las prioridades, sino que lo dan por hecho o en su defecto no lo toman como punto a tratar o una variable la cual impacta en los resultados esperados, el equipo de trabajo solo se identifica con su jefe a cargo más no con la empresa.

Finalmente, de manera interna (alejado de la gerencia) se trabaja con el equipo directamente sobre esta variable para poder alcanzar la meta propuesta, a través de competencias internas, integración entre ellos, intercambio de opiniones y punto de mejora por parte del personal operativo, etc.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial:

La empresa se encuentra ubicada en el distrito de Cercado de Lima.

1.2.2. Delimitación temporal:

Se toma como tiempo referencial el período 2022

1.2.3. Delimitación social:

El personal operativo

1.3. Problema de la investigación

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera se va a mejorar el clima organizacional para obtener resultados óptimos y a su vez mejorar el desempeño del personal Operativo?

1.3.2. Problemas secundarios

PS1: ¿Cómo se va a mejorar el Clima Organizacional para tener colaboradores motivados y eficientes en sus puestos de trabajo?

PS2: ¿Qué impacto tendría el mejoramiento en el desempeño del personal operativo?

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo principal

Conocer y demostrar que la mejora del Clima Organizacional influye en el desempeño del personal operativo.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1: Proponer evaluaciones anónimas permanentes al personal Operativo de sus compañeros como jefes.

OE2: Mejorar el desempeño del personal Operativo para una mejor producción y cumplimiento del objetivo propuesto.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

En esta investigación ayudará a mejorar e implementar Políticas en la empresa donde el Clima Organizacional se tome en cuenta para un óptimo desempeño en el personal operativo y eso tendrá como consecuencia la baja rotación y el compromiso de los colaboradores no solo con su jefe inmediato sino con la empresa.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las restricciones que se experimentan han ido presentando son el factor tiempo y la falta de información obtenida para desarrollar el presente trabajo.

1.7 Datos Generales

La Empresa Procuradores & Asociados S.A.C, se trata de una compañía especializada en la administración de recuperación de deudas para terceros en el sector financiero.

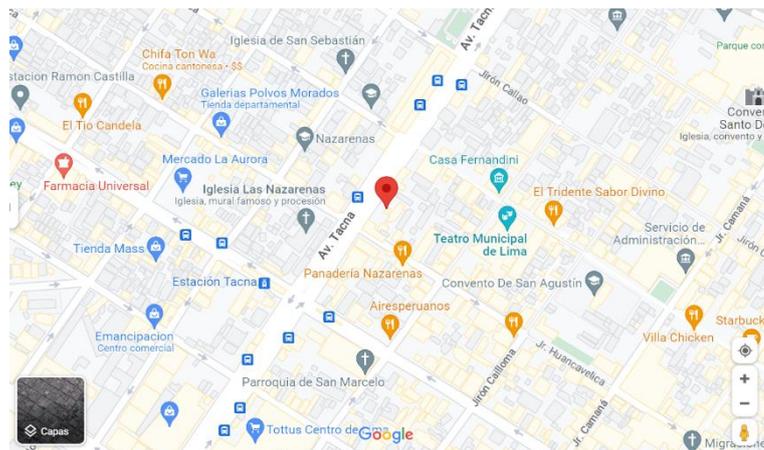
Los servicios que brinda se centran en la administración de recuperación de deudas relacionadas con bienes de consumo, ejecución de garantías, garantías mobiliarias, leasing entre otros, a través del empleo de múltiples medios, como la cobranza en el domicilio del deudor, gestión de cobranza telefónica, mensajes entre otros; así como la atención al cliente.

1.8 Nombre o Razón Social

Empresa Procuradores & Asociados S.A.C con RUC 20601618886

1.9 Ubicación de la empresa

La compañía está situada en Lima, Perú en el distrito de Cercado de Lima con dirección en Avenida Tacna 359 – Dpto. 303



1.10 Giro de la empresa

La Empresa Peruana, fundada en el 2016, bajo el nombre Procuradores & Asociados SAC con su abreviación P A, especializado en Cobranzas, recuperaciones, riesgo crediticio, moroso y asesoría legal, que brinda soluciones a sus clientes

1.11 Tamaño de la empresa

La empresa Procuradores & Asociados S.A.C. es una REMYPE, Debido a que este tipo de negocios factura hasta 150 UIT, sin embargo, este tipo de negocios aporta a la economía del país puesto que un porcentaje de la economía está formada por este tipo de empresas.

1.12 Breve reseña histórica

La empresa Procuradores & Asociados S.A.C. inició sus actividades el octubre del año 2016, desde el comienzo de las actividades Procuradores & Asociados S.A.C. Se ha enfocado en el ámbito de la administración de recuperación de deudas, ejecución de diversas garantías de productos financieros, añadiendo cada vez más productos a su catálogo, con el fin de brindar servicios de calidad a todas las personas.

1.13 Organigrama de la empresa

La empresa Procuradores & Asociados S.A.C... Está organizada de la siguiente manera:

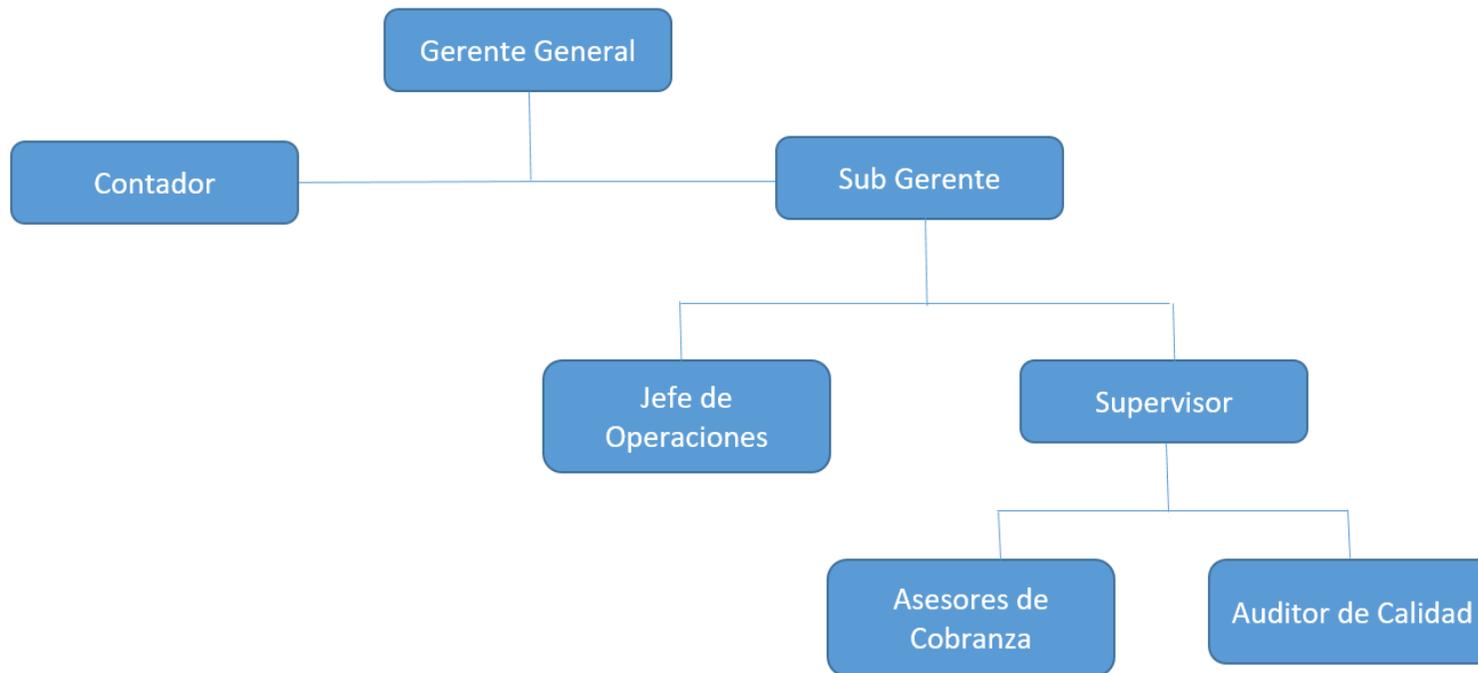


Gráfico N° 1

Fuente: Elaboración Propia

1.14 Misión, visión, política y valores

1.14.1 Misión

Ofrecer el mejor servicio, soluciones integrales a nuestros clientes que solventen de forma oportuna sus principales necesidades de Comunicación y de Cobranza, buscando permanentemente la satisfacción completa de nuestros clientes superando sus necesidades y expectativas de calidad.

1.14.2 Visión

Posicionarnos como la primera y mejor opción para las Empresas en el Servicio de Call Center, Gestión de Cobranza y Calidad en el manejo de la Atención al Cliente, convirtiéndonos así en un socio estratégico.

1.14.3 Política

Procuradores y Asociados S.A.C aplicará una política de servicios de excelencia que a través de su capacitación y conocimiento constante. Cumpliendo el sistema de aseguramiento de calidad fundamentado en los requerimientos que nuestros clientes exijan; el cual va a garantizar El logro de las metas establecidas, supervisando, verificando que todos los procesos se cumplan.

1.14.4 Valores

- a) **Honestidad y Transparencia:** Procuradores y Asociados S.A.C está comprometida a ser una compañía exitosa y de larga duración mediante negocios honestos y legales.
- b) **Compromiso:** Procuradores y Asociados S.A.C es una empresa que está relacionada con los principios, valores buscando beneficios en la satisfacción de los clientes, proveedores.
- c) **Respeto:** Es el valor que debe primar entre los que laboramos en la empresa para una armoniosa interacción social y a su vez el respeto a nuestros clientes en darles una buena, pronta atención y así poder satisfacer sus necesidades.

- d) Perseverancia: Es un valor que nos motiva a dar lo mejor de cada uno de los colaboradores, la perseverancia de conseguir, ofrecer nuevos servicios
- e) Trabajo en Equipo: Es el estar integrados cada uno de los miembros de nuestra empresa ya que nos proporciona mejores resultados, buen ambiente de trabajo, procesos más rápidos y eficaces.

1.15 Productos y clientes

1.15.1 Servicios

- a) Gestión de cobranzas Call center: Se realizan mediante un equipo de asesores que llaman a diversas personas asignadas por el cliente para regularizar su deuda mediante varias alternativas.
- b) Gestión de cobranzas campo: Se ejecuta con personas altamente calificadas para visitar al cliente a su domicilio y entregar las notificaciones correspondientes así mismo se encargan de recopilar información adicional del cliente.
- c) Gestión de cobranzas Judicial: Está formado por un equipo de abogados los cuales se encargan de llevar los procesos de aquellos clientes que tiene juicio con nuestros clientes.

1.15.2 Clientes

- a) Caja Ica
- b) Caja del Santa
- c) Caja Trujillo Caja Maynas
- d) Caja Sullana
- e) Agrobanco
- f) Gallo más Gallo
- g) Bellcorp

1.16 Premios y Certificaciones

La empresa Procuradores & Asociados S.A.C forma parte de la Anecop (Asociación Nacional de Empresas de Cobranza).

1.17 Relación de la empresa con la sociedad

La interacción que la compañía mantiene con la comunidad es de carácter comercial ya que brinda un servicio a un determinado sector de la población en la cual se enfoca brindar soluciones financieras y reducir la mora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación:

A través del transcurrir del tiempo el Clima Organizacional ha tomado mayor importancia ya que hoy en día es un indicador muy importante en casi todas las organizaciones ya que teniendo un óptimo resultado en cuanto a este indicador los resultados se verán reflejados el logro de los objetivos. El tener un Clima Organizacional adecuado hará que todas las áreas funcionen de una manera adecuada, pero sobre todo el personal operativo tenga un óptimo desempeño.

Diversos estudios nacionales como internacionales concluyen que “El rendimiento laboral en las organizaciones puede verse influido significativamente por el ambiente de trabajo, ya que existe una conexión directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral” (Olivera-Garay, Leyva-Cubillas, & Napán-Yactayo) (Brito-Carrillo, Pitre-Redondo, & Cardona-Arbeláez) (MAZA), hablan sobre la importancia y el impacto que tienen dichas variables en una empresa.

Antes no era tomado en cuenta ya que las empresas solo veían los resultados en la productividad y rentabilidad de una empresa, pero al pasar los años se han dado cuenta que no solo debe limitarse a proporcionar un salario y ofrecer los beneficios estipulados por la legislación hacen que el personal este motivado y por ende este satisfecho y cómodo trabajando sino que el tener un buen Clima Organizacional hoy en día es de suma importancia ya que esto conllevará a un buen desempeño con todos los colaboradores pero más en el equipo de trabajadores operativos de una empresa ya que esta área es la casi la base que genera las ganancias de una organización. “Una de las conclusiones fundamentales es que la combinación de factores como el control, la supervisión y el liderazgo resulta crucial en la formación de un entorno de trabajo favorable. Este, a su vez, impacta en la efectividad y logro de metas de las organizaciones” (Brito-Carrillo, Pitre-Redondo, & Cardona-Arbeláez) (Palomino).

2.2. Marco histórico

2.2.1 Marco Histórico del Clima Organizacional

Desde la década de 1930, se ha investigado ampliamente el concepto del ambiente laboral, que surgió como resultado directo del reconocimiento de la significativa

influencia del estado emocional de los empleados en el rendimiento de las compañías (CONTENT, s.f.). desde que ganó importancia hoy en día es uno de los indicadores con mayor peso en las empresas, ya que se ha vuelto la base para tener fidelizados a sus colaboradores y por ende obtener los resultados esperados.

2.2.2 Marco Histórico del Desempeño del Personal

“El rendimiento empresarial es uno de los conceptos de mayor relevancia en el ámbito de la gestión estratégica y en la investigación de organizaciones” (Martínez, Lázaro, & Espinoza, s.f.), ya que un buen desempeño por parte del personal nos conlleva a excelentes resultados los cuales general la rentabilidad que toda organización espera. Cabe indicar que hoy en día este tema de suma importancia ya que es un indicador fundamental para que en cierta forma permita controlar la evolución del personal y tomar planes de acción ante cualquier inconveniente.

El desempeño del personal resulta de gran relevancia en las empresas debido a que no solo es responsabilidad de un área sino de todas, ya que cada encargado de área es responsable que todo su personal este de acorde con el perfil de la organización y si dirijan en base a un mismo objetivo.

2.3.Marco Teórico

2.3.1 Marco Teórico Del Clima Organizacional

El ambiente laboral podría evidenciar la influencia que ejerce sobre el comportamiento y desempeño de los empleados, como se refleja en aspectos como las ausencias y la duración de su permanencia en la organización, entre otros indicadores. Un ambiente de trabajo óptimo se caracteriza por la participación activa de los empleados y el desarrollo de sus habilidades. Este estado se puede alcanzar considerando los elementos del entorno laboral y comprendiendo cómo influyen y se relacionan en equipos altamente efectivos. Para lograrlo, es necesario practicar la empatía, comunicar y comprender de manera clara los objetivos, involucrar a las personas en la toma de decisiones, fomentar relaciones interpersonales saludables, alinear con las metas y facilitar el desarrollo personal y profesional. Cuando se logra este equilibrio en las empresas, se reduce significativamente el riesgo de conductas negativas por parte de los empleados (García, Gracia, & Velázquez).

2.3.2 Marco Teórico de Desempeño del Personal

Cuando hablamos sobre Desempeño del Persona decimos que se define como las actividades y comportamientos llevados a cabo por los empleados que contribuyen al logro de las metas establecidas para garantizar el éxito de las organizaciones (Cuello, Fructus, & Panduro)

2.4.Marco Conceptual

Descripción Del Clima Organizacional

Representa el indicador más exacto que refleja los niveles de relaciones laborales en la empresa. Consiste en una serie de características mensurables sobre el entorno laboral que los individuos que trabajan en ese ambiente perciben de manera directa o indirecta y que impacta en su motivación y conducta. El clima organizacional implica la percepción compartida en relación a las políticas, prácticas y acciones de una organización que afectan la experiencia de los empleados (Ortega).

Concepto de Desempeño Del Personal

Se podría expresar como el desempeño que un empleado demuestra al llevar a cabo sus responsabilidades laborales, lo que determina si es adecuado para su posición designada. Involucra la efectividad, calidad y eficiencia de sus labores. El rendimiento también juega un papel crucial en la evaluación del valor que un empleado aporta a la organización. Cada trabajador representa una inversión significativa para la empresa, por lo tanto, su desempeño debe ser valioso.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1.Descripción del puesto

Es necesario liderar, gestionar y supervisar al grupo bajo su responsabilidad en la ejecución de las tareas operativas y en la gestión diaria de la recuperación de fondos. Además, se debe proporcionar retroalimentación y llevar a cabo las acciones correctivas pertinentes según sea necesario.

3.2.Ubicación del puesto en el Organigrama

Se encuentra bajo la dirección de la Sub-Gerencia.

3.3.Funciones del Puesto

- Colaborar en la creación de metas individuales y colectivas.
- Seleccionar y capacitar a recién incorporados al equipo de trabajo.
- Contestar consultas de los trabajadores y ofrecer datos y opiniones.
- Anticipar posibles consecuencias y atender llamadas si es requerido.
- Mejorar métodos y mantener alta la motivación del equipo.
- Evaluar el desempeño a través de métricas clave como la tasa de abandono de llamadas, la cantidad de llamadas en espera, entre otros.
- Asegurar que se cumplan las normativas sobre asistencia, los procedimientos establecidos, etc.
- Mantener a la gerencia al tanto de temas y dificultades en curso.
- Crear reportes que detallen los resultados obtenidos y el desempeño alcanzado.

3.4. Actividades desarrolladas

- Enviar reporteria al jefe inmediato con sus respectivas proyecciones.
- Enviar al equipo a cargo los pendientes del día.
- Enviar reportería al proveedor de las cuentas asignadas y gestionadas.
- Hacer seguimiento sobre los compromisos de pagos generados del día.
- Hacer el feedback al equipo de trabajo.
- Hacer seguimiento durante la gestión sobre lo programado a trabajar.

- Hacer seguimiento sobre los compromisos de pagos generados del día.
- Hacer el feedback al equipo de trabajo.
- Hacer seguimiento durante la gestión sobre lo programado a trabajar.

3.5. Clientes internos

- El equipo operativo
- Área de soporte

3.6. Inconvenientes en el trabajo

- Mucha burocracia para solicitar algo puntual a los proveedores.
- Limitaciones para la toma de decisión ante alguna dificultad.
- Falta de comunicación asertiva con el gerente general.

3.7. Beneficios de la empresa

- Capacitación constante dependiendo a su puesto de trabajo.
- Remuneración acorde al mercado
- Línea de carrera
- Beneficios de acuerdo a Ley

3.8. Propuesta de mejora

- Mejorar la comunicación asertiva con el Gerente General.
- Disminuir el flujo de comunicación con el proveedor.
- Mejorar el clima laboral.
- Mejorar la tecnología para el flujo de operación.
- Implementar políticas internas en la empresa.
- Generar la integración de todo el personal para la identificación con la empresa.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.Conclusiones

Se concluye que el Clima Organizacional es importante en cualquier organización y que este a su vez influencia en el Desempeño en el Personal Operativo, teniendo estas dos variables relación entre sí para poder obtener un resultado acorde con las metas establecidas por la empresa, haciendo que sus colaboradores se fidelicen con la empresa no solo por el la económico sino creando un valor cualitativo en ellos.

La fidelización del personal en general de una empresa es muy importante ya que todos tendrán el mismo objetivo y por ende hará que la organización crezca cada día más y más en un corto tiempo para lo cual se tendrá que invertir en capacitaciones, bonos, trayendo personal externo que brinde asesorías en cuanto a la creación primero de una Cultura Organizacional y por ende un buen Clima de trabajo.

Se concluye que, el presente trabajo demuestra, la importancia que tiene el Clima Organizacional e impacto que este tiene con el Desempeño del Personal en la empresa Procuradores & Asociados.

4.2.Recomendaciones

- Se recomienda crear una Cultura Organizacional a través de asesoría externa que les permita identificar qué es lo que realmente se quiere ver reflejado en la organización.
- Se recomienda hacer encuestas periódicamente para tener una visión clara de cómo se encuentra a empresa y sus colaboradores y sobre todo que es lo que piensan y los colaboradores.
- Se recomienda hacer pequeñas pruebas al personal operativo para saber su rendimiento mediante pruebas teóricas y prácticas para detectar cualquier falencia en sus labores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (s.f.). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- CONTENT, R. R. (s.f.). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, E. J. (s.f.). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- García, A. C., Gracia, T. J., & Velázquez, M. d. (s.f.). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20Organizacional,estar%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n>.
- Martínez, M. d., Lázaro, J. R., & Espinoza, I. M. (s.f.). *Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/#redalyc_637968301002_ref43
- MAZA, A. L. (s.f.). Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_maza_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (s.f.). Obtenido de <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortega, C. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Palomino, C. E. (s.f.). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14393/Mancha_PCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Richard, P. D., & Yip, G. y. (s.f.). Obtenido de
<https://doi.org/10.1177/0149206308330560>