



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y**  
**COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa  
GCPRO E.I.R.L., 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
Contador Público

**Presentado por:**

**Autor:** Condori Mamani, Jhon Godofredo

**Código Orcid:** 0000-0001-8236-1851

**Asesora:** Mg. Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0009-0002-1293-8787>

**Lima – Perú**

**2024**

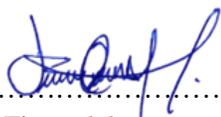
## Declaración jurada de auditoría y de originalidad del trabajo de investigación

 Universidad Norbert Wiener	Declaración Jurada de Autoría y de Originalidad del Trabajo de Investigación	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Condori Mamani, Jhon Godofredo egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L., 2023.”** Asesorado por la docente: Mg. Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo DNI 45840507 ORCID 0009-0002-1293-8787 tiene un índice de similitud de 16% (dieciséis) con código OID: 14912:332587480 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

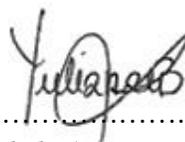
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma del autor

Jhon Godofredo Condori Mamani  
DNI: 46840731



Firma de la Asesora

Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo  
DNI: 45840507

Lima, 15 de febrero del 2024

### **Dedicatoria**

A mis padres por inculcarme valores y principios, a mis hermanos por brindarme la calma para poder seguir adelante en el camino de no rendirme, ambos por no dejarme caer ni permitir, darme por vencido. Me enseñaron a seguir y luchar por mis objetivos y metas. Gracias por la motivación que me dan y apoyo incondicional.

## **Resumen**

Según la actualización y cambios empresariales se ha logrado que en este tiempo todas las organizaciones deben reconocer al valor humano como parte del capital de su empresa, lo cual es sumamente importante para el éxito constante de la organización, con el objetivo de lograr determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L.

La presente investigación fue realizada en la oficina ubicada en la Calle Almirante Lord Nelson Nro. 388 – Miraflores, se inició con la evaluación interna de la organización logrando llegar a un resultado de debilidad en cuando al clima laboral, se resalta que la relación interpersonal tiene un déficit, con el fin de recuperar el bienestar laboral, motivación, salud y psicológica en beneficio de los colaboradores, se tiene la propuesta de aplicar los programas de capacitación, charlas y cursos referentes a la motivación laboral y emocional, fomentando la educación de valores a favor de los colaboradores. Con el propósito de seguir con el espíritu en cada colaborador para incrementar la productividad empresarial.

Se llega a la conclusión que, el clima organizacional y desempeño laboral son un elemento definitivo en los colaboradores lo cual se aplica para el bienestar de toda la empresa.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, productividad

## **Abstract**

According to the updating and business changes it has been achieved that in this time all organizations must recognize the human value as part of the capital of your company, which is extremely important for the continued success of the organization, with the aim of determining the relationship between the organizational climate and the work performance of employees of the company GCPRO E.I.R.L.

The present investigation was carried out in the office located at Calle Almirante Lord Nelson No. 388 – Miraflores, it began with the internal evaluation of the organization, achieving a result of weakness in terms of the work environment, it is highlighted that the interpersonal relationship has a deficit, in order to recover work well-being, motivation, health and psychological benefits for the benefit of collaborators, there is a proposal to apply training programs, talks and courses related to work and emotional motivation, promoting the education of values in favor of collaborators. With the purpose of continuing with the spirit in each collaborator to increase business productivity.

The conclusion is reached that the organizational climate and work performance are a definitive element in the collaborators, which is applied to the well-being of the entire company.

Key words: organizational climate, work performance, employees, productivity

**Índice general**

Carátula	i
Declaración jurada de auditoría y de originalidad del trabajo de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de figuras	viii
Índice de gráficos	ix
Introducción	x
Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia	1
1.1. Reseña de la Empresa	1
1.2. Ubicación y actividad empresarial	1
1.3. Misión, visión y valores de la empresa	2
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno	3
1.5. Problemática y objetivos trazados	4
2.1 Bases Teóricas	8
2.2 Marco Conceptual	9
2.2.1 Antecedentes	14
2.2.1.1 Antecedentes Internacionales	14

2.2.1.2 Antecedentes Nacionales _____	16
2.3 Alternativas Metodológicas de solución _____	17
2.4. Justificación de la metodología escogida _____	18
3.1 Diagnostico de la situación problemática _____	19
3.2 Desarrollo de la experiencia _____	21
3.3 Modelo de la propuesta o solución _____	23
3.4. Resultados _____	24
Conclusiones _____	30
Recomendaciones _____	31
Referencias Bibliográficas _____	32
Anexos: _____	36
Anexo 1: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L. _____	36
Anexo 2: Carta de autorización de la empresa GCPRO E.I.R.L. _____	37
Anexo 03: Reporte de Turnitin _____	38

**Índice de figuras**

Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa	2
Figura 2 Organigrama de la empresa	4
Figura 3 Diagnostica de la problemática	18
Figura 4 solución de la problemática	18

**Índice de gráficos**

Gráfico 1 Representación porcentual preg.1 Encuesta.....	23
Gráfico 2 Representación porcentual preg.2 Encuesta.....	23
Gráfico 3 Representación porcentual preg.3 Encuesta.....	24
Gráfico 4 Representación porcentual preg.4 Encuesta.....	24
Gráfico 5 Representación porcentual preg.5 Encuesta.....	25
Gráfico 6 Representación porcentual preg.6 Encuesta.....	25
Gráfico 7 Representación porcentual preg.7 Encuesta.....	26
Gráfico 8 Representación porcentual preg.8 Encuesta.....	26
Gráfico 9 Representación porcentual preg.9 Encuesta.....	27
Gráfico 10 Representación porcentual preg.10 Encuesta.....	27

## **Introducción**

El presente trabajo de experiencia profesional tiene como objetivo analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa GCPRO E.I.R.L. El desarrollo de esta práctica se realizó en la oficina ubicada en la Calle Almirante Lord Nelson Nro. 388 – Miraflores.

El trabajo de investigación consta de tres capítulos, el Capítulo I, la reseña de la empresa, el inicio de la fundación, ubicación y todo el detalle de las actividades empresariales, la misión, visión y valores para el buen camino de la organización, la descripción del puesto desarrollado para tener más conocimiento en nuestra investigación, seguidamente la problemática y los objetivos trazados donde tendremos cuatro autores que podrán respaldar esta investigación.

Capítulo II, se busca recopilar toda la información de bases teóricas para el sustento de la investigación, en el marco conceptual las definiciones de clima organizacional y desempeño laboral, se desarrollan los antecedentes internacionales y nacionales, justificación del presente trabajo teniendo de respaldo lo teórico, práctico y metodológico, se efectúa las alternativas que dan solución a la problemática.

Capítulo III, nos brinda una amplia información para el diagnóstico y solución de la problemática, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores, para mejorar el clima organizacional. El desarrollo de la experiencia laboral brinda una base suficiente para complementar esta investigación en el ámbito profesional.

Finalmente, la conclusión de esta investigación es resaltar el cambio radical para el bienestar laboral, aplicando charlas motivacionales, relaciones interpersonales y seguir con la mejoría en la productividad empresarial.

## **Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia**

### **1.1. Reseña de la Empresa**

En la ciudad de Lima, del año 2015 establecen sus actividades como estudio contable GC PRO “Consultores y Asesores”, se encuentra ubicado en el Departamento de Lima, Distrito de Miraflores, el estudio inicia con una idea de negocio distinta por la C.P.C. Giovanna H. Conza Delgado con su respectiva maestría y especialización en gestión pública.

La empresa GC PRO E.I.R.L. hasta la fecha tiene 9 años de experiencia, tiene un fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias, específicamente para la dedicación de brindar servicios integrales en las áreas de contabilidad, costos, auditoría, tributación, asesoría laboral, financiera y administración. Con una amplia experiencia de servicio y también la compraventa de bienes muebles y bienes tecnológicos exclusivamente para oficina.

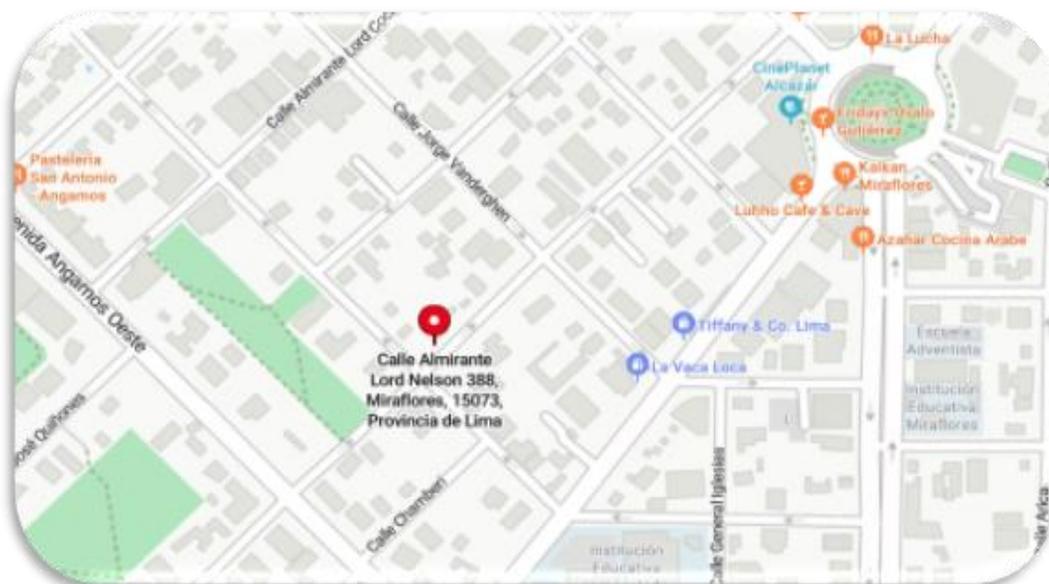
Adicionalmente nuestros clientes principales tienen como actividades principales de servicios tecnológicos, servicios de catering, servicios de arrendamiento, compra venta entre otros.

### **1.2. Ubicación y actividad empresarial**

La empresa GC PRO tiene como actividad principal; los servicios de asesoría y consultoría en áreas empresariales como contabilidad, tributación, legal y finanzas. Tenemos experiencia y profesionalismo suficientes en cada acto, brindando eficiencia, eficacia y puntualidad a nuestros clientes en respuesta a la confianza depositada.

La oficina se encuentra ubicada en la Calle Almirante Lord Nelson Nro. 388 – Miraflores.

**Figura 1**  
**Ubicación geográfica de la empresa**



*Nota: Extraído de Google Maps*

### 1.3. Misión, visión y valores de la empresa

#### **Misión:**

Brindar la mejor solución empresarial, cumplimiento la mejor prestación de cada servicio que brindamos a nuestra cartera de clientes, con la alta experiencia de los conocimientos profesionales, buscando el máximo grado de satisfacción del cliente, informando de forma confiable y oportuna para tomar decisiones y cumplir obligaciones.

#### **Visión:**

Consolidarnos como una organización moderna, ser líderes en servicios de consultoría, asesoría contable, tributaria, financiera y laboral. Donde destaquemos una alta confidencialidad con calidad técnica de nuestros colaboradores, así tener el reconocimiento por los servicios diferenciando que se les ofrece a nuestros clientes.

## **Valores de la empresa**

**Integridad.** - Relaciones de honestidad, transparencia, confiabilidad entre los colaboradores, clientes y el público.

**Responsabilidad.** - Actuar de manera preventiva generando más confianza con acciones de sí mismo.

**Confianza.** - Se busca la fidelidad de nuestros clientes para que funcionen en el equipo laboral de la empresa

**Reserva del profesional.** - Todos nuestros servicios tiene un alto nivel de confidencialidad sobre la información de cada clientes, aun después del finde la relación.

### **1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno**

Para el desarrollo tenemos el área de recursos humanos donde a continuación se observará las funciones correspondientes:

**Recurso Humanos.** - La gestión y desarrollo de los empleados se encarga de resguardando el bienestar y aumento de productividad. El departamento de RRHH es de suma importancia para la unión de un equipo laboral sólido y efectivo.

**Gerente General.** - Ejecutivo responsable de la planificación, organización y supervisión general de todas las actividades internas de la empresa además tiene el rango más alto.

**Secretaria.** - Asistente administrativo directo de gerencia encargada de supervisar asuntos confidenciales.

**Área de asesoría y consultoría.** - Para gestionar, analizar, solucionar y recomendar a favor del cliente para así con nuestra estrategia tener éxito a largo plazo.

**Área de Auditoria.** - Es un método de control para analizar los procedimientos, políticas y medidas dentro de la organización.

**Área contable.** - Es el cerebro del estudio contables, debido que se encarga y tiene la responsabilidad de los registros de las operaciones diarias, clasificar y analizar las operaciones financieras.

**Figura 2**  
**Organigrama de la empresa**



**Nota:** Este organigrama presenta las áreas principales para el buen funcionamiento de la empresa GC PRO E.I.R.L.

### 1.5. Problemática y objetivos trazados

El Clima organizacional y desempeño laboral es uno de los temas más extensos donde surge demasiada polémica dentro del centro laboral, según lo observado el trabajador obedece o en otro caso se queda en silencio por temor a ser despedido, es ilógica la interacción de jefe y colaborador, no tiene un control emocional en vez de dar unión, seguridad en el ambiente laboral, nos desune y causa temor, pánico, inseguridad a todos los colaboradores, según lo analizado debería tomar el mando un verdadero líder para cambiar el ambiente de toda la organización, la problemática de esta investigación es el simple hecho que; según el entorno interna de la empresa, es de suma importancia mejorar el clima organizacional con todos los

colaboradores para que allí una convivencia en armonía, el colaborador puede proponer y opinar con el fin de ayudar el mejoramiento de la organización en el ámbito de bienestar físico y salud psicológico. Por otro lado, en el punto de desempeño laboral se ha verificado que hay la necesidad de realizar cambios de algunos colaboradores, si bien es cierto, no todos logran cumplir con las funciones encomendadas y debido a ello se debe tomar las decisiones más drásticas por el bien de la organización. El clima organizacional es bajo, incidiendo negativamente en el desarrollo del emprendimiento sostenible por lo que los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral. Los niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, hay un bajo rendimiento y productividad de la empresa. Armenteros, Eperon & Pérez (2019).

La problemática más grande es trabajar en un ambiente de mucha presión, este caso visualizado por fuera diríamos, ¿Por qué no renuncia o porque no defiende sus derechos civiles y laborales? Muchas veces es el único trabajo que tienen para poder sustentar a su hogar, es por lo que omiten algún acontecimiento en algunos casos. Ante esta situación, muchos hombres y mujeres se ven obligados a tener varios trabajos para satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia. Es así, que la persona se encuentra sometida diariamente a un agotamiento físico y emocional, que posteriormente desencadenadas actitudes negativas hacia el trabajo, con manifestaciones de agotamiento, fastidio, enojo, entre otras. Bada Quiste (2020).

Dice Achoma M. (2020) El clima organizacional están relacionados con el desempeño laboral, y cuál de ellos requieren mayor atención de estudio a fin de que se pueda capacitar al personal. Es necesario resaltar que el clima interno de la empresa refleja facilidades o dificultades que encuentra el trabajador por aumentar o disminuir su productividad. La mejor estrategia de que todos los colaboradores tengan los conocimientos de práctica actualizados es

mediante las capacitaciones, charlas, y cursos continuos con el fin de que el trabajador pueda realizar el trabajo sin inconvenientes y así ellos tengan la voluntad de trabajar con más interés de darle flote a la organización.

Menciona Changray Ameri (2020), El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autoritario porque impide que aporten nuevas ideas y en cierto los cohiben, afectando el desarrollo del clima organizacional. En cuanto a los pensamientos cerrados, rechazo de las opiniones y sugerencias de los compañeros, generando discordancias y una mentalidad negativa de mejora, son considerados como comportamientos y consecuencias adversas a un clima laboral armonioso. El ambiente laboral sería una fiesta de la manera de respeto, opiniones, propuesta de trabajo, planes de funciones, entre otros, pero lamentablemente no tenemos esa armonía que todo trabajo debería de generar y darles más comprensión a los colaboradores.

También resaltar el manejo por parte de la administración, en principio no existe una buena comunicación con los colaboradores, en varias ocasiones se visualiza un inmenso desierto debido a la carga del trabajo y la tensión en hacer sus labores. nos encontramos en un mundo en cambio y transformación que propicia un alto nivel de incertidumbre e imprecisión, que a su vez conduce a la inestabilidad laboral. Hernández Santiago, (2020).

Acorde a los inconvenientes mencionados se determinó el problema de investigación y los objetivos.

### **Problema general**

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L., 2023?

**Problemas específicos:**

¿Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023?

¿En qué medida la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L., 2023?

¿En qué medida la motivación del personal se relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023?

**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023

**Objetivos específicos:**

Determinar la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023.

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023.

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.,2023.

## Capítulo II: Fundamento del Tema elegido

### 2.1 Bases Teóricas

A continuación, se mencionan las 4 teorías que sustentan mi investigación como una base consistente. Las teorías son: a) Teoría de la administración, b) Teoría del desarrollo Organizacional, y c) Teoría relaciones humanas.

Según Chiavenato, I. (2019), La teoría de la administración pasa por una revolución conceptual: La transferencia del énfasis antes puesto en la tarea (por la administración científica) y en la estructura organizacional (por la teoría clásica) al énfasis en las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. El funcionamiento de un administrador dentro de una organización tiene la obligación de realizar su propio diagnóstico, pronosticar sus objetivos para alcanzar sus metas, el punto más relevante el monitoreo y controlar los resultados del personal.

Según Usca, (2018), El clima organizacional y la gestión del conocimiento entre todos los miembros de una organización que puede ser un recurso importante dando una organización con enfoque propio de conocimiento y experiencia. Es una herramienta básica que tiene un impacto positivo en la competitividad de una organización tanto en factores estructurales como factores sociales. El desarrollo organizacional es de suma importancia aplicar en la empresa para obtener un impacto positivo en el crecimiento operativa y financiera.

Para Fajardo, (2018), Las relaciones humanas cuya abreviatura son RRHH desde el enfoque de las ciencias sociales, señala que las interacciones que se da entre las personas que están inmersas en un determinada sociedad, sujetas por el orden jerárquico estipulado, el sustento básico en las relaciones humanas son principalmente los vínculos, los cuales se propician a través de la comunicación en diversas formas: visual, comunicación no verbal, lenguaje de

imágenes, códigos lingüísticos, icónico, impregnadas de manifestaciones emocionales, los cuales se crearon y aprendieron simultáneamente, se daba el desarrollo y complejidades de las sociedades. Son los principales puntos de la sociedad para lograr la unión y fortalezas en el ámbito de los recursos humanos, así también se tenga una comunicación entre el empleador y trabajador.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **Clima organizacional:**

El campo organizacional cobra una gran importancia en las organizaciones a la hora de evaluar las percepciones de sus miembros respecto a su ambiente laboral. Se aborda desde una perspectiva amplia que permite conceptualizarlo, abordado desde diversos enfoques, relacionarlo con algunas variables del comportamiento organizacional, y vincularlo a distintas evidencias respecto a elementos que permiten su evaluación e intervención. García-Rubiano (2021).

Es toda relación entre el colaborador y la empresa en algunas ocasiones también hay relación con los proveedores y clientes, se caracteriza principalmente por el aumento de la motivación, es allí donde habrá cambios a favor del clima organizacional y si en caso esa motivación no existiera no se podrá satisfacer la necesidad del mismo. Los elementos que intervienen para una mejoría para resultados positivos son:

La responsabilidad. - La percepción de los colaboradores en su autonomía en la toma de decisiones enlazados a su labor.

Desafío. - Por lo general son metas que los colaboradores de una organización quisieran llegar y lograr productividad, para ello se debe de correr riesgos durante el desempeño de trabajo.

Relaciones. - La existencia del ambiente laboral grato con relación de respeto entre los miembros de la empresa y los jefes, siendo así la generación de amistad.

Conflicto. - En ocasiones hay rumores que juegan un papel escondido, y para evitar estos impases, es muy importante la comunicación entre toda la organización.

Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organización y las tendencias motivacionales que se traducen es un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, que se describe en la productividad, satisfacción y rotación. Simbrom-Espejo (2020). La razón clave para la productividad y el desarrollo de la organización y muy aparte la intervención económica de todos los socios es la del colaborador porque el día a día inicia para dar lo mejor de sus conocimientos para que la empresa siga prosperando.

El clima organizacional tiene una serie de diversos factores que percibe la organización para su aumento de productividad, se mencionan lo mas relevantes que son:

- Cultura organizacional
- Los valores
- Motivación
- El buen trato y comunicación
- Las políticas internas
- Competitividad

Las características más importantes son:

- Estructura
- Responsabilidad
- Comunicación
- Liderazgo
- Capacitación

Los elementos para su desarrollo y efectividad de la empresa en cuanto a gestiones empresariales:

- Herramienta de gestión
- Estrategia organizacional
- Confidencialidad

Las ventajas de lograr laborar en un buen clima organizacional son:

- El ambiente laboral donde el trabajador se sienta satisfecho con su labor dentro de la organización y se logre superar o mejorar la productividad empresarial.
- La comunicación organizacional y su relación entre los miembros de la empresa.
- Mejoramiento de la productividad, cuando existe un ambiente laboral armónico esto permite el desarrollo individual.

Mencionar que cada trabajador está siendo evaluado o medido, mediante el instrumento de encuesta, reflejando la calidad y sustentabilidad laboral en otras palabras sería el grado de motivación que tiene el colaborador para un ascenso.

### **Desempeño laboral:**

El tratamiento del desempeño laboral desde una breve perspectiva teórica. Este conceptualmente se describe como aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empresas como los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizaciones. Cuello, R. (2020).

Son todas las conductas de los colaboradores que generan apoyo con el fin de lograr alcanzar todos los objetivos y metas propuestos hacia el éxito de la organización, también es importante saber las características individuales:

Cualidades. - Refiriéndose a la honestidad, respeto y autoexigencia dentro del centro laboral demostrando ser un ejemplo por seguir de los colaboradores.

Capacidades. - Es la importancia de llevar la capacidad analítica, comunicación, adaptación e inteligencia emocional para llegar al punto de liderazgo.

Habilidades. - Existe una serie de habilidades en desarrollo o por desarrollar, se va adecuando según la perspectiva y el lugar donde uno se encuentre para llegar a este punto se inicia con el aprendizaje, y al autoconocimiento de sí mismo. Para la toma de decisiones de relaciones interpersonales.

Es el valor que cada individuo llega a sumar en la empresa de manera individual de muchas formas posibles en un determinado lapso, en la búsqueda de los objetivos fijados, de tal manera que se pueda ejecutar la medición y rendimiento del colaborador. Fernando Irving, (2021). El trabajador tiene como objetivo principal en brindar su apoyo a la empresa para su desenvolvimiento y lograr cumplir las funciones encomendadas en beneficio de ambas partes organización y colaborador.

El desempeño laboral es un tema que ha cobrado mucha importancia en las empresas; ante ello, y considerando los sacrificios y esfuerzo de los trabajadores para llegar a una meta, es necesario que las organizaciones conversen de la necesidad de buscar una participación del personal e integrarlo verdaderamente en un equipo. Zaragoza andaré (2023). Generalmente las organizaciones no tienen la mínima compasión para lograr darle algún beneficio a los

colaboradores, siempre tienen la idea de solo brindar una remuneración, no hay prioridad en los trabajadores que son los pilares para el funcionamiento de las organizaciones.

Así mismo tiene una serie de ventajas para poder medir a los colaboradores, la estabilidad laboral mediante soluciones a los problemas internos de la empresa es:

- Fomentar el desarrollo profesional del personal
- Establecer políticas de compensación
- Políticas de ascensos

Los principales factores para completar funciones eficientes y brindar una buena atención o servicio de la empresa, son:

- Clima Laboral
- Comunicación
- Reconocimiento
- Desarrollo profesional

Sus características nos establecen una evaluación esencial para la gestión de recursos humanos, y son:

- Meta organizacional
- Trabajo en equipo
- Resultados

## **2.2.1 Antecedentes**

Para la elaboración de la presente indagación se tomaron diferentes investigaciones y autores, con el fin de dar más consistencia a nuestro informe:

### **2.2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Según Adán Q. (2023) al estudiar su comportamiento, se identifican factores importantes para mejorar la calidad de vida laboral de los servidores públicos, así como el servicio que brindan. Todo esto traduce en un buen desempeño laboral, satisfacción, compromiso y eficacia; de lo descrito, esta investigación pretende estimar la valoración de los servidores sobre escenarios que aquejan su conveniencia y productividad en el trabajo. El desempeño de cada personal es prioridad y beneficio para la organización con el compromiso de poner empeño en cada área que se le designa.

Para Farah & Yactayo (2021), una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulara el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles, intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. Actualmente, cada organización debe apoyar a todos sus colaboradores, considerando que el objetivo de crecimiento empresarial se debe el apoyo del personal, pero no todo es como se puede analizar, debido que algunos trabajadores tienen la visión de realizar sus labores, pero no tienen el pensamiento de colaborar en otras áreas o mejorar su propia área, es por ello todo tiene que ser moldeado con educación teórica intelectual, más capacitaciones, charlas referentes al negocio.

Según Castro Mori. (2020), Gestionar el talento humano en las instituciones ha generado diversas dificultades que va desde el nivel productivo que toda empresa desea al no tener personal comprometido e involucrado. También ayuda al fortalecimiento y democracia de la

institución del país, por contar con personal productivo con desarrollo personal y profesional dentro de todas las instituciones del país. Según la perspectiva de cada organización por lo general los trabajadores hay un 90% que tienden a solo cumplir sus labores diarias y a fin de mes que sean recompensados monetariamente, es ahí donde yo como trabajador debería de analizar bien el panorama y trabajar como si fuera mi propia empresa para sacar a adelante, también debemos tener en cuenta que no todo podrá ser recommenzado y es según donde labores y tus empleadores sean conscientes.

Para Rojas Leal (2021), Los trabajadores son un elemento clave dentro de cualquier organización; estos son los que realizan las actividades y tareas dentro del ámbito productivo de las unidades de negocios, por lo que se espera que cada trabajador cuente con la mejor salud, física y mental, debido a que ello resultaría beneficioso para cada organización que hace esfuerzo para el cumplimiento de misión corporativa. En sus funciones laborales, algunos trabajadores pueden manifestar condiciones de ansiedad, excesiva preocupación y hasta episodios depresivos, que algunos estudios recientes han relacionado con el estrés. Por naturaleza algunos trabajadores no están afinados para ejercer o permanecer en el ambiente de productividad porque para ello se necesita contar con análisis del negocio y adecuarse a su necesidad para lograr un objetivo y meta empresarial.

Según Bustamante (2022), Existe una gran relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha evidenciado que existen problemas en las MiPymes en Ecuador, los colaboradores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohíbe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario y se aprecia desmotivación entre colaboradores con el cual no contribuye a rendimiento satisfactorio en sus áreas de trabajo. Muchas veces en las organizaciones el

colaborador busca un trabajo donde el clima laboral sea de un bienestar mental, ahora podemos agregar que también ser líder o jefe son dos conceptos muy distintos, he ahí la diferencia que hay en la organización.

### **2.2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Según Cañarte Mejía & Vásquez (2021). El clima organizacional optimo ayuda al desarrollo de las funciones y actividades de los procesos de producción para que beneficie a la obtención y cumplimiento de las metas establecidas. El proceso de cumplimiento para el mejoramiento el clima organizacional tiene que llevar en armonía con los colaboradores para fortalecer el ambiente y se pueda trabajar unificadamente.

Según Ameri et al. (2020), el clima organizacional busca ofrecer calidad de vida al trabajador, el administrador o encargado de una empresa, debe saber identificar de donde nacen los conflictos, problemas e insatisfacciones que ocasionan que el trabajador tenga actitudes negativas hacia la empresa. En otras ocasiones los conflictos llegan de la misma administración, referidos al mal trato psicológico hacia el colaborador. La calidad laboral debe tener mutuo apoyo para el bienestar de ambos, y así evitar conflictos involuntarios.

Para Garate Ríos (2021), el desempeño laboral está siendo distorsionado en un tema que no es abordado como principal objetivo, sino asociada a distintos factores, como: efectividad, adaptabilidad al trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, gestión administrativa, rendimiento laboral. La realidad nos demuestra que cada tiempo que pasa, el desempeño laboral está quedando como secundario, es decir que algunas las empresas no ven la destreza que uno da, para que todo lo encomendado salga bien y sea gratificante no tanto como monetariamente, si no con un reconocimiento de relaciones humanas.

Según Lachuma Mas (2020), El desempeño laboral es un procedimiento estructural y sistemático que permite medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como vencer el grado de absentismo, pero muchos no lo ejercen a plenitud y limita el hecho de descubrir en qué medida es productivo un empleado o el equipo y si podrán mejorar su rendimiento futuro. Todo el procedimiento de poder evaluar al colaborador día con día, según este ritmo de conocer a cada uno, es donde se puede tener como resultado una ventaja o desventaja para la organización.

### **2.3 Alternativas Metodológicas de solución**

De acuerdo con el análisis e investigación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa GCPRO E.I.R.L.,2023, se descubre que hay deficiencia en el departamento de recursos humanos a mando del jefe administrativo por los actos presenciados visualmente al no reportar a gerencia la inestabilidad, comportamiento inapropiado de la persona de la oficina de administración, así mismo involucra la falta de conocimientos de normas laborales. Es por ello, las alternativas metodológicas de solución es orientar mediante las capacitaciones laborales, importancia de la salud, seguridad y la evaluación.

Ante lo mencionado se está aplicando las siguientes alternativas que dan solución a la problemática:

Llevar a cabo:

Conferencias. - Con el fin de difundir, transmitir todos los conocimientos de relaciones humanas y de motivación para todos los colaboradores, en ese sentido tendrán la potestad de interactuar con el ponente y así absolver las dudas necesarias para su conocimiento personal.

Charlas. - Cada colaborador identificará anomalías que existen dentro de la empresa relacionados al ambiente laboral, mantendrán conversaciones con los ponentes donde serán para ellos psicológicamente bueno en su bienestar mental.

Cursos. - De manera complementaria lograr nutrir más sus conocimientos intelectuales y conocer los principios sobre los derechos laborales, es una oportunidad que se le puede brindar a los colaboradores y poder progresar.

#### **2.4. Justificación de la metodología escogida**

**Justificación Teórica:** Este informe de investigación se justificará de forma teórica la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral, las cuales enmarcan de forma relevante, esto tomará como ventaja en la empresa respecto al buen trato y buena relación con los colaboradores, así como el incremento de productividad entre el grupo de trabajo, debido a que cada personal tendrá la oportunidad de poder demostrar su fortaleza en su área de labor.

Esto tiene como beneficios: (i) bienestar laboral, donde el colaborado se sienta a gusto en el área de trabajo y libremente expresar o brindar alguna opinión (ii) armonía dentro de la organización, el personal se podrá liberar de toda tensión o presión laboral (iii) apoyo mutuo junto al personal, va de la mano con el área administrativa para el crecimiento de toda la organización, (iv) cumplimiento normativo; para garantizar que la organización cumple con la aplicación de las normas legales y laborales.

**Justificación práctica:** Esta investigación tiene como propósito determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, mejorar el bienestar laboral en los trabajadores de la empresa, puesto que de demostrarse se podrá implementar medidas de mejora para la empresa, llegar al nivel de armonía con todo el personal tener comprensión y comunicación hacia el colaborador, priorizar la convivencia entre el empleador y el trabajador,

lograr que si en algún momento se necesita apoyo o ayuda todo el personal operativo, administrativo logren unión y puedan solucionar el problema.

**Justificación metodológica:** Este informe de experiencia profesional hace referencia a la utilización de técnicas de datos específicos como es la encuesta que, mediante el uso de cuestionarios, mediante su resultado se puede obtener un análisis estadístico que nos servirán de aporte a la investigación que se intenta indagar en cierto problema sobre la relación entre el clima organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L.

### **Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia**

#### **3.1 Diagnostico de la situación problemática**

Mediante la presente situación problemática de la empresa GC PRO E.I.R.L. se observa que; por parte del área administrativa no existe una interacción adecuada con los colaboradores, mencionar que no trato de indicar que se vean como amigos, solo deben conllevar un buen ambiente de salud mental y laboral para que así los colaboradores se sientan a gusto del día a día, donde se pueda contar con la opinión, dar solución, propuesta de cada trabajador para lograr tener un aliado más en la organización y así se lograr el trabajo en equipo, también se ha notado que en el ámbito de la comunicación y llamada de atención hacia el colaborador, no es lo apropiado. Dañando la integridad y autoestima del personal.

La comunicación y el respeto va en primera fila tanto el jefe hacia su personal de trabajo, hay un mil de formas de tener un dialogo más presentable y cauteloso con cada colaborador, en llamar la atención por temas de comportamiento o un mal trabajo etc., pero los colaboradores normalmente siempre verán la parte negativa de la mala actitud que afrontan ante una situación de conversación, es ahí donde surge el mal trato, es notable que el trabajador tendrá un bajo

rendimiento y con un mal humor, desganados, sin voluntad de trabajar, entonces hay varios factores que directamente les afecta y el punto más resaltante es el trauma psicológico.

A continuación, se muestra el diagnóstico de la problemática:

**Figura 3**  
**Diagnóstico de la problemática**

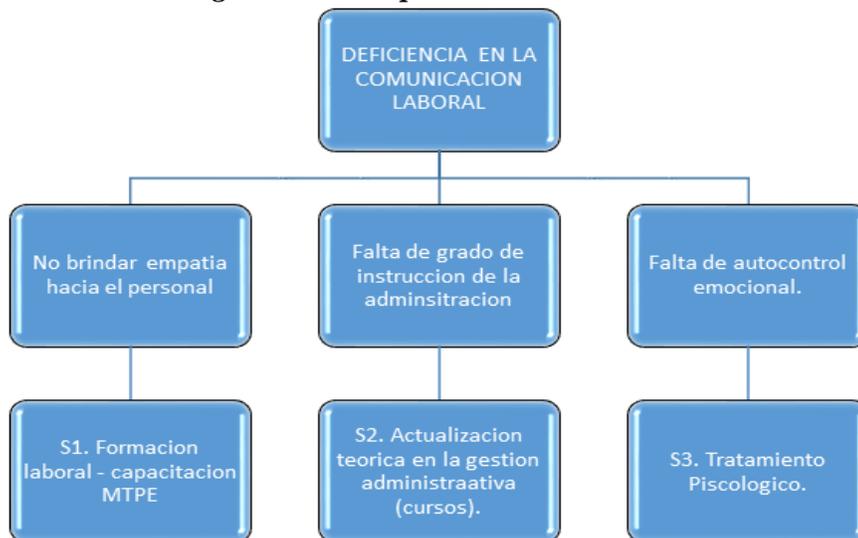


*Fuente: Propia*

Al termino de cada mes si los problemas que fueron identificados anteriormente no se logran solucionar a tiempo, lamentablemente habrá consecuencias: Renuncia del personal, afectado directamente a toda la empresa.

La solución al problema se visualiza en la siguiente figura:

**Figura 4**  
**Solución del diagnóstico de la problemática**



### 3.2 Desarrollo de la experiencia

El inicio laboral para esta empresa fue en el mes de diciembre 2014, ingresé como prueba en el área de contabilidad, al inicio de mis labores eran funciones básicas como registros contables en el sistema SISCONT, realizando también trámites documentarios para el área laboral, como contratos de trabajo para extranjeros, solicitudes de información de un trabajador buscando presencialmente en el Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo, a la par me encomendaban funciones administrativas en relación a redacción de documentos de cartas, informes, licitaciones y entre otros.

La empresa siempre tuvo contratos como terceros para auditorías externas, donde tuve la oportunidad de trabajar, no directamente, pero si dentro de las instituciones como: Fondo de Vivienda Militar del Ejercito – FOVIME, Ministerio de Defensa – MINDEF, secretaria de la Defensa Nacional – SEDENA, es ahí donde logre aprender el funcionamiento administrativo, contable y cierre contable del sector público. Por último, en el tiempo de aprendizaje me dieron

directamente la oportunidad y la orden de poder revisar rendiciones físicas dentro del Cuartel General del Ejército – “El Pentagonito”.

Actualmente mis funciones encomendadas corresponden a supervisar el área contable y administrativo, a su vez apoyo en asesoramiento laboral y tributario. Donde mis principales funciones para el bienestar de la organización y con el fin de llevar esta empresa a un nivel más competitivo , respetado y sobre todo con mucho optimismo, son los siguientes: (i) Análisis de las cuentas bancarias soles y dólares , conciliaciones bancarias, análisis cuentas por cobrar punto importante por lo general la mayoría de los clientes nos realizan el pago después de brindar los servicios, y análisis cuenta de pago a proveedores, (ii) Elaboración y análisis de los Estados de Situación Financiera con sus respectivas notas contables, tengo el agrado y oportunidad de realizar este punto muy importante de toda la contabilidad par a poder medir el nivel financiero de cada organización. (iii) Análisis de las presentaciones y declaraciones mensuales PDT 621 IGV-RENTA, verificación de la presentación libros electrónicos, dar visto bueno para la presentación del SIRE y verificación tributario, evitar multas y sanciones, (iv) Gestiones administrativas redacción de informes, cartas, solicitudes, contrato de arrendamiento, contrato de trabajo, dentro de este punto abarca también el asesoramiento y supervisión del personal en sus labores encomendados, desde ahora estoy más enfocado en el personal, en algunas ocasiones son más allegados a mi persona donde me hacen una serie de preguntas, claro para el mejoramiento de la organización, es así donde trato de dar la confianza de tomar decisiones en la solución de algún problema con el adecuado análisis personal del trabajador y así también para el bien del colaborador y el bien de la empresa, todo marche al buen ritmo de un clima perfecto y armonioso.

En vista de mi última función de apoyo en asesoramiento laboral, es de ahí que surge e inicio en proponer el mejoramiento del clima organizacional y su desempeño laboral en beneficio de los colaboradores.

### **3.3 Modelo de la propuesta o solución**

Para el desarrollo de esta investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral se tendrá en cuenta los siguientes pasos:

El primer paso es identificar cual es la comunicación entre la organización y los colaboradores, según este punto se logrará visualizar el clima laboral mediante las relaciones interpersonal.

Segundo paso, mediante un trato directo y respeto al colaborador se logrará la motivación dentro de la empresa.

Como Tercer paso, de seguir con la ambición empresarial, la cual es de suma importancia y apoyo de todos los colaboradores para permanecer y seguir mejorando con la productividad de la empresa, serán recompensados con un incremento económico adicional a los colaboradores. Es importante tener conocimiento de diversos temas que ayuden al mejoramiento de la empresa, mediante capacitaciones, charlas y cursos, incluyendo normas laborales y legales en donde se mencionarán dos normas de mucha importancia: 1) El Decreto legislativo Nro. 728 “Ley de formación y promoción Laboral”, 2) El empleador tiene la obligación de garantizar la protección en la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores dentro del centro de trabajo y también para aquellos que no tiene vínculo laboral directo (prestan servicios). (LEY seguridad y salud en el trabajo Nro. 29783). Asimismo, La política Nacional de Empleo tiene conjuntos de artículos con el fin de promover la armonía de todos los trabajadores e igualdad de los peruanos en la

oportunidad de empleo, subempleo, en cualquiera de estas manifestaciones. (Decreto Legislativo Nro. 728).

### **3.4. Resultados**

Teniendo en cuenta los objetivos planteados líneas arriba se define:

Determinar la relación que existe entre del clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GC PRO E.I.R.L., 2023, mediante las relaciones interpersonales la organización tendrá una relación amigable para enfocarse en el clima y bienestar laboral, sabemos que en la empresa debe de haber mucha coherencia en todo sentido y dentro de ello la base principal es la motivación de la organización a los colaboradores.

Finalmente se realizó la respectiva encuesta a través de Google Forms a los colaboradores con la finalidad de obtener resultados convincentes para el informe de esta investigación, las preguntas son para medir el bienestar y compromiso laboral, de esa manera lograr un objetivo óptimo y saludable para la organización.

Se ha obtenido como resultados que todo el personal no tienen comentarios negativos hacia el área administrativa y de recursos humanos, sin embargo, se visualiza cierto porcentaje de colaboradores que indican se debería hacer un cambio de personal en al área administrativa donde incluye el área de recursos humanos para mejorar el comportamiento organizacional y laboral en beneficios de los colaboradores.

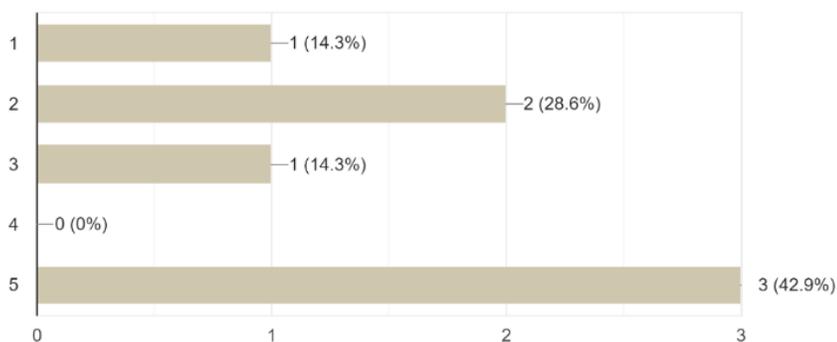
De acuerdo con esto se podría describir que el clima organizacional tendría una mejor visión en el bienestar laboral, siendo un ambiente con una mejor comprensión y comunicación en toda la organización.

Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L.

**Gráfico 1:**  
**Representación porcentual preg.1 Encuesta**

1.- ¿Usted cree que recibe la orientación adecuado de parte de la administración para su desempeño laboral?

7 respuestas

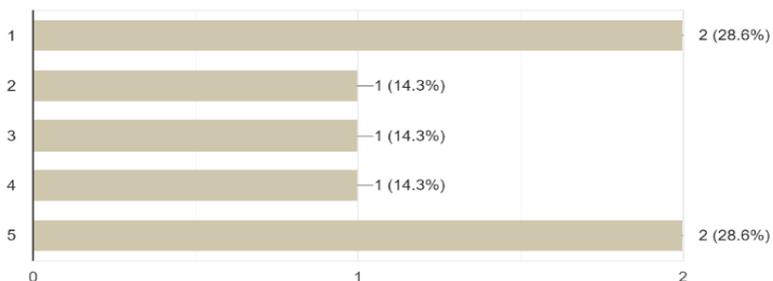


**Interpretación:** Según la encuesta de esta primera pregunta, tenemos como resultado que el 42.90% está conforme con la orientación brindada por la administración.

**Gráfico 2:**  
**Representación porcentual preg.2 Encuesta**

2.- ¿La empresa fomenta y/o promueve la comunicación interna?

7 respuestas

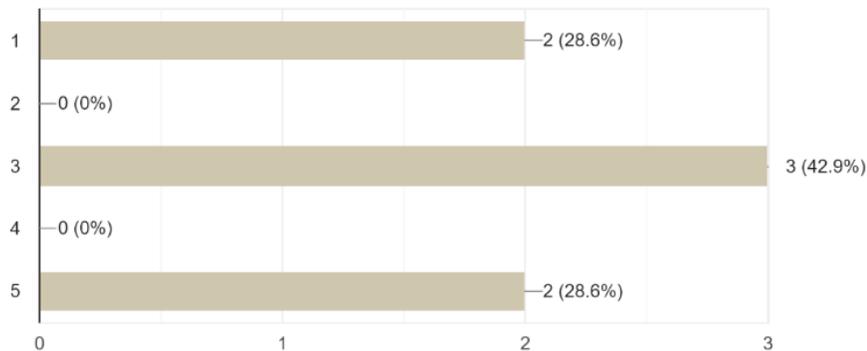


**Interpretación:** Según nuestro grafico se logra apreciar que; hay una controversia en esta cuestión siendo así que 2 trabajadores indican que nunca y 2 trabajadores más indican que siempre obteniendo un empate de 28.60%.

**Gráfico 3:**  
**Representación porcentual preg.3 Encuesta**

3.- ¿En la organización existe un trato justo como indica las normas laborales?

7 respuestas

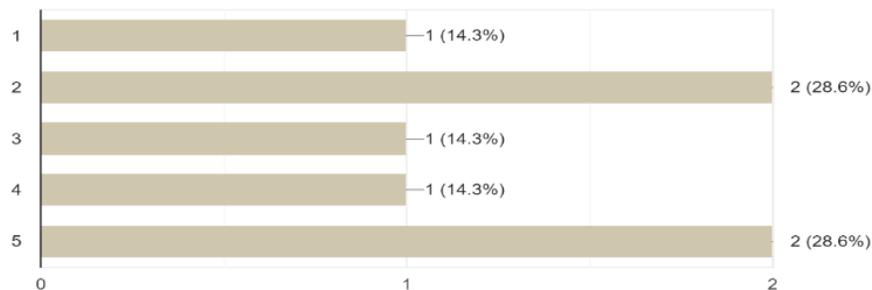


**Interpretación:** Hay dos puntos importantes en este resultado, los trabajadores tienen la noción de las normas laborales, el otro punto es que avalan que existe un trato justo con el 42.90%.

**Gráfico 4:**  
**Representación porcentual preg.4 Encuesta**

4.- ¿Es necesario que el empleador señale todas la deficiencias de cada trabajador para mejora de su desempeño laboral?

7 respuestas

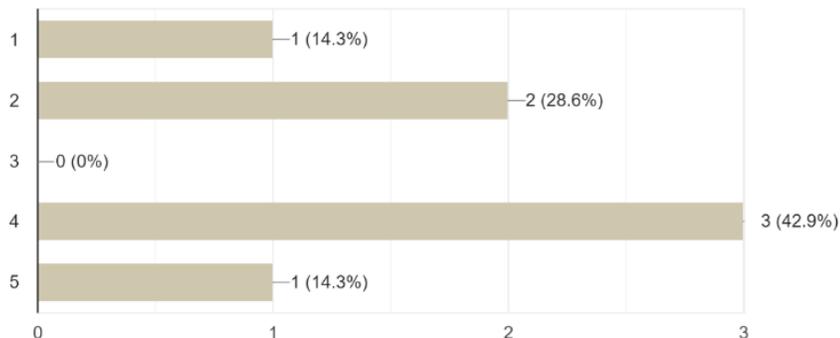


**Interpretación:** Para un mejor desempeño laboral es prioridad hacerle saber al colaborador sus puntos débiles y pueda mejorarlo, según el grafico tenemos un 28.60% que están de acuerdo con la pregunta.

**Gráfico 5:**  
**Representación porcentual preg.5 Encuesta**

5.- ¿Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en su área de trabajo?

7 respuestas

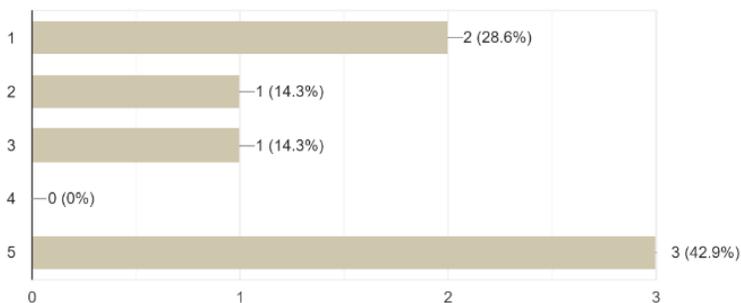


**Interpretación:** Se llegaría a la conclusión que hay un desbalance en esa pregunta que esta entre “nunca” 28.60% y “poco” 42.90%, es debido al área laboral no todos pueden tomar una decisión precisa, pero por lo general se da la oportunidad en su propio criterio del colaborador.

**Gráfico 6:**  
**Representación porcentual preg.6 Encuesta**

6.- ¿La empresa cumple y aplica las normas laborales?

7 respuestas

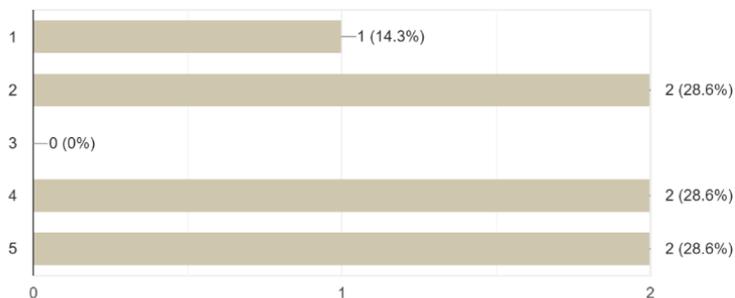


**Interpretación:** Tenemos un 42.90% indicando que, si cumple y aplica las normas laborales, pero siendo así no hubiera propuesto esta investigación, hay un margen de error humano.

**Gráfico 7:**  
**Representación porcentual preg.7 Encuesta**

7.- ¿Entre el empleado, la gerencia y administración existe colaboración?

7 respuestas

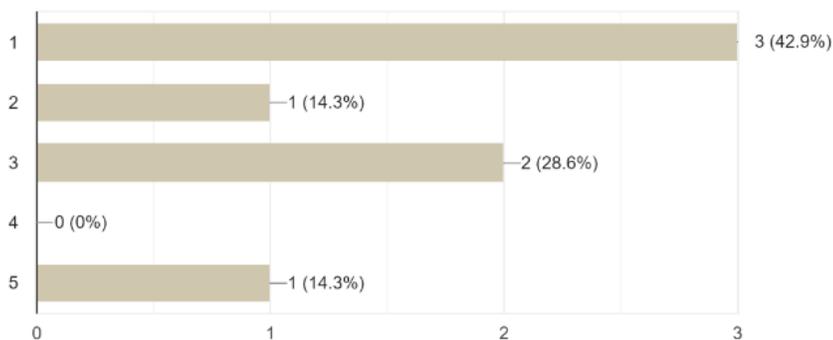


**Interpretación:** Es la pregunta con más controversia, se obtiene un porcentaje de 28.60% de respuestas diferentes, contra un colaborador indicando que no existe colaboración de la organización.

**Gráfico 8:**  
**Representación porcentual preg.8 Encuesta**

8.- ¿La administración fomenta capacitaciones, charlas para una mejor preparación de cada personal?

7 respuestas

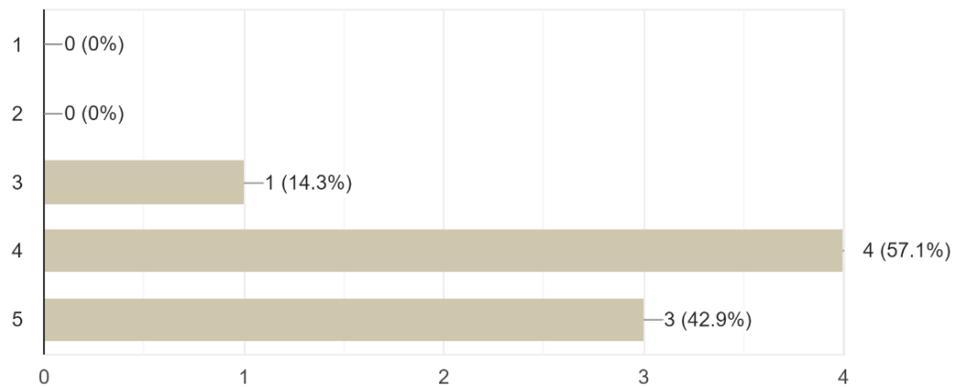


**Interpretación:** Como resultado obtenemos un 42.90% es decir nunca hay fomentación sobre adquirir conocimientos en general del trabajo mediante capacitaciones.

**Gráfico 9:**  
**Representación porcentual preg.9 Encuesta**

9.- ¿Usted se considera que trabaja de forma eficiente?

7 respuestas

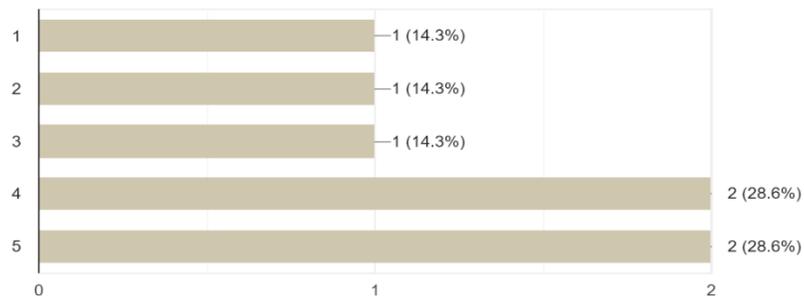


**Interpretación:** Los Colaboradores se consideran que brindan apoyo a la organización un 57.10%, es considerable en nota de cero a veinte, un 18.

**Gráfico 10:**  
**Representación porcentual preg.10 Encuesta**

10.- ¿Usted siente que esta en un buen ambiente laboral?

7 respuestas



**Interpretación:** Con este grafico podemos apreciar que el 28.60% de los colaboradores tienen aparentemente un buen ambiente laboral.

## Conclusiones

1. En conclusión, queda comprobado que conforme al primer objetivo tenemos como un punto a favor de mejoría en la productividad del clima organizacional y desempeño laboral, debido que a la propuesta mencionada está siendo efectiva y aplicada para su bienestar empresarial.
2. Mediante la aplicación de las relaciones interpersonales se ha demostrado que la cooperación y compromiso logra el bienestar social, en referencia a ello se ha obtenido un impacto positivo logrando objetivos y metas para un desarrollo personal de cada miembro de la organización.
3. La motivación es esencial en los colaboradores para alcanzar el triunfo en la empresa, recibiendo de manera voluntaria una recompensa o bonificación, se estará contribuyendo directamente en el desempeño y productividad, logrando compromiso laboral, un mejor clima organizacional, el rendimiento laboral, brindando una excelente calidad y servicio al cliente.

## Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa implementar programas para mejorar la motivación mediante charlas internas y externas en favor principalmente a los colaboradores, con el propósito de mantener un ambiente laboral saludable, de alguna forma ayuda a conllevar las relaciones interpersonales relacionándolo con la productividad empresarial.
2. Se recomienda realizar cambios en al área de recursos humanos para un mejoramiento de clima organizacional, para una mejor interacción entre colaboradores y la empresa, logrando mantener el compromiso, rendimiento y productividad.
3. Se recomienda gestionar el uso de programas de aprendizaje y desarrollo como capacitaciones, charlas, logrando el fortalecimiento en las relaciones interpersonales y motivacionales de todos los miembros de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

Abrahán Cesar, Maguiña Maza, Rufino Máximo, & Hidalgo Vásquez, Yaneline Nilda. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana*. *Revista Nacional de Administración*, 11 (2), 3297. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Achoma, M., (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. - 2019 [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11417>

Aldaz Quinto, M. A. D. R., Alvarado Torres, M. W. Y., Castro Ramírez, M. N. A., & Fajardo Campaña, M. C. M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393.

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.

Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos*. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.

Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). *Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las MiPymes en Ecuador*. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.

Cañarte, B. J. S., Mejía, S. V. Z., & Vásquez, A. E. O. (2021). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral: Caso Empresa Sky Wáter, Cantón Olmedo. Dominio de las Ciencias*, 7(4), 111.

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración. Mc Graw Hill*.

Chagray Ameri, N. H., Yovera, R. Y., Ernesto, S., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vázquez, Y. N. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional de Administración*, 11(2).

Chagray Ameri, Néstor Humberto, Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto, Neri Ayala, katiuska Peña-Ponce, D., Figueroa-Soledispa, M. L., & Parrales-Reyes, J. E. (2022). *El desarrollo organizacional como apoyo al sistema empresarial. Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1201-1217.

Farah, A. M. C., Gómez, J. A. L., & Yactayo, A. C. N. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19. Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124-142.

Fajardo Edo, A. (2018). *Definición de las relaciones humanas. Obtenido de Psicopedagogía. com: <https://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas>*

Fernando Irving, T. S., & Mamani Palacios, B. R. (2021). *Un acercamiento teórico del desempeño laboral. Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86 - 98.

<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

*García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez-Rada, C. A. (2021). Clima organizacional: Teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.*

*García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia.*

*Hernández-Santiago, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. Revista Salud y Conducta Humana, 7(1).*

*Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. MediSur, 18(6), 1189-1197.*

*Lachuma Mas, L. D., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1071-1091.*

*Pauta, V. A. T., Cárdenas, R. E. G., & Calderón, R. E. V. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: Caso Colegio Quito. Revista Conrado, 16(S 1), 150-156*

*Pashanasi Amasifuen, Beto, Gárate Ríos, Jhonny, & Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Comunicación, 12(3), 163-174.*

*Quinto, M. A. D. R. A., Torres, M. W. Y. A., Ramírez, M. N. A. C., & Campaña, M. C. M. F. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 1382-1393.*

*Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Page Publishing Inc.*

Quinto, M. A. D. R. A., Torres, M. W. Y. A., Ramírez, M. N. A. C., & Campaña, M. C. M. F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393.

Rojas Leal, J. A. ..., & Arteaga Salazar, M. E. (2021). *Estrés y desempeño laborales en Avicarnes de Venezuela, C.A. Accounting and Management Research*, 1(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). *Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

**Anexos:**

**Anexo 1:** Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa GCPRO E.I.R.L.

## CUESTIONARIO

### CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE GCPRO E.I.R.L.

Estimados colaboradores (as)

El presente cuestionario es específicamente para recabar información sobre el ambiente interno laboral de la empresa GCPRO E.I.R.L. en la cual ustedes realizan y desarrollan sus labores. Será de mucha ayuda para proponer en cuanto al tema indicado.

En tal sentido, se solicita ser muy objetivo en sus respuestas.

Indicaciones: Marcar las siguientes escalas de valoración:

Nunca (1); poco (2); regular (3); mucho (4) y siempre (5).

Nro.	preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que recibe la orientación adecuada de parte de la administración para su desempeño laboral?					
2	¿La empresa fomenta y/o promueve la comunicación interna?					
3	¿En la organización existe un trato justo como indica las normas laborales?					
4	¿Es necesario que el empleador señale todas las deficiencias de cada trabajador para mejora de su desempeño laboral?					
5	¿Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en su área de trabajo?					
6	¿La empresa cumple y aplica las normas laborales?					
7	¿Entre el empleado, la gerencia y administración existe colaboración?					
8	¿La administración fomenta capacitaciones, charlas para una mejor preparación de cada personal?					
9	¿Usted se considera que trabaja de forma eficiente?					
10	¿Usted siente que está en un buen ambiente laboral?					

**Anexo 2:** Carta de autorización de la empresa GCPRO E.I.R.L.

## CARTA DE AUTORIZACION

Señores

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Presente

Estimados señores;

Mediante la presente dejamos constancia que el Sr. Jhon Godofredo Condori Mamani identificado con DNI 46840731, quien viene laborando en la empresa GC PRO E.I.R.L. con RUC 20601779138. En el área de contabilidad y recursos humanos como ASESOR CONTABLE Y LABORAL, el Señor cuenta con nuestra autorización para usar datos de la empresa con el fin de desarrollar su trabajo de suficiencia profesional y optar su título profesional, en la carrera profesional de CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Lima, 30 de enero 2024

GCPRO E.I.R.L.

  
-----  
GIOVANNA H. CONZA DELGADO  
GERENTE

## Anexo 03: Reporte de Turnitin

### ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>researchgate.net</b> Internet	2%
2	<b>ciencialatina.org</b> Internet	2%
3	<b>fer.uniremington.edu.co</b> Internet	1%
4	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>fondoeditorial.unah.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorioslatinoamericanos.uchile.cl</b> Internet	<1%
8	<b>repository.unad.edu.co</b> Internet	<1%