



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chambi Mamani, Rossy Delicia (orcid.org/0000-0001-7147-4842)

Pacuri Otazu, Alexis Paul (orcid.org/0000-0002-3084-3784)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a nuestros padres, que son nuestros mentores, fuentes de apoyo e inspiración en nuestro esfuerzo por ser cada día una versión mejor de nosotros mismos.

Rossy Delicia Chambi Mamani

Dedicado a toda mi familia en especial a mi mamá Noemi y a mis hermanos Oscar y Emmanuel, por el constante apoyo que me han brindado en cada paso que he dado durante todo mi desarrollo personal y profesional.

Alexis Paul Pacuri Otazú

Agradecimiento

A Dios por estar siempre a nuestro lado y colmarnos de bendiciones.

A la Universidad César Vallejo, por la gran oportunidad de concretar nuestros proyectos profesionales

A nuestro asesor, Dr. Henry Huamanchumo Venegas por sus orientaciones y asesoría en la presente investigación.

A nuestras familias por su apoyo y colaboración; para seguir adelante y así poder conseguir un logro más en nuestra vida profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MIA MARKET, JULIACA - PUNO, 2022.", cuyos autores son CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA, PACURI OTAZU ALEXIS PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224 | Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 23-11-2023 20:20:43 |

Código documento Trilce: TRI - 0663505





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA, PACURI OTAZU ALEXIS PAUL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MIA MARKET, JULIACA - PUNO, 2022.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA DNI: 73598881 ORCID: 0000-0001-7147-4842 | Firmado electrónicamente por: ROCHAMBIMA el 04-12-2023 22:28:23 |
| PACURI OTAZU ALEXIS PAUL DNI: 78850983 ORCID: 0000-0002-3084-3784 | Firmado electrónicamente por: ALPACURIOT el 04-12-2023 21:29:14 |

Código documento Trilce: INV - 1377226

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | I |
| Dedicatoria | II |
| Agradecimiento | III |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | IV |
| Declaratoria de originalidad de los autores | V |
| Índice de contenidos | VI |
| Índice de tablas | VIII |
| Índice de figuras | IX |
| Resumen | X |
| Abstract | XI |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.1.1 Tipo de investigación | 11 |
| 3.1.2 Diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.3.1 Población | 14 |
| 3.3.2 Muestra | 14 |
| 3.3.3 Muestreo | 14 |
| 3.3.4 Unidad de análisis | 14 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5 Procedimientos | 15 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 16 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| 3.7 Aspectos éticos | 16 |
| III. RESULTADOS..... | 18 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 30 |
| V. CONCLUSIONES..... | 34 |
| VI. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS..... | 40 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Resultados de la Validez de expertos | 48 |
| Tabla 2 Niveles de la variable clima laboral | 48 |
| Tabla 3 Niveles de la dimensión reconocimiento | 48 |
| Tabla 4 Niveles de la dimensión recompensa y salario | 48 |
| Tabla 5 Niveles de la dimensión autonomía | 49 |
| Tabla 6 Niveles de la dimensión relaciones sociales | 49 |
| Tabla 7 Niveles de la variable desempeño laboral..... | 49 |
| Tabla 8 Niveles de la dimensión condiciones laborales | 50 |
| Tabla 9 Niveles de la dimensión trabajo en equipo..... | 50 |
| Tabla 10 Niveles de la dimensión supervisión | 50 |
| Tabla 11 Prueba de normalidad | 51 |
| Tabla 12 Correlación entre clima laboral y desempeño laboral..... | 51 |
| Tabla 13 Prueba de normalidad de variables | 51 |
| Tabla 14 Correlación entre el reconocimiento y desempeño laboral..... | 52 |
| Tabla 15 Correlación entre el recompensa y desempeño laboral | 52 |
| Tabla 16 Correlación entre la autonomía y desempeño laboral | 52 |
| Tabla 17 Correlación entre las relaciones sociales y desempeño laboral .. | 52 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Niveles de la variable clima laboral..... | 18 |
| Figura 2 Niveles de la dimensión reconocimiento..... | 19 |
| Figura 3 Niveles de la dimensión recompensa y salario | 20 |
| Figura 4 Niveles de la dimensión autonomía | 20 |
| Figura 5 Niveles de la dimensión relaciones sociales | 22 |
| Figura 6 Niveles de la variable desempeño laboral | 23 |
| Figura 7 Niveles de la dimensión condiciones laborales | 24 |
| Figura 8 Niveles de la dimensión trabajo en equipo..... | 25 |
| <i>Figura 9</i> Niveles de la dimensión supervisión | 26 |

Resumen

La presente tesis titulada: “Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022.”, se elaboró con el objetivo de determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la empresa. Para esta investigación se empleó la metodología de estudio de tipo aplicada, diseño no experimental, ámbito descriptivo explicativa. Para el presente estudio, la población estuvo compuesta por 44 trabajadores de la empresa Mia Market y en la muestra se consideró a la totalidad de la población. Para obtener los datos necesarios en el proceso de investigación, la técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En los resultados de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.862, es positiva alta y además es significativa (Sig= 0.000 < 0.05), por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_o , concluyendo que el clima laboral influye significativamente con el desempeño laboral de la empresa en mención.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, reconocimiento y recompensa

Abstract

This thesis entitled: "Work climate and its impact on the work performance of the staff of the company Mia Market, Juliaca - Puno, 2022", was prepared with the objective of determining the influence of the work climate on the work performance of the staff of the company. For this research, an applied study methodology, non-experimental design, descriptive and explanatory descriptive scope was used. For this study, the population consisted of 44 workers of the company Mia Market and the sample was considered the entire population. In order to obtain the necessary data for the research process, the technique used for data collection was the survey and the questionnaire was used as an instrument. In the results according to the correlation coefficient Spearman's $Rho = 0.862$, it is high positive and also significant ($Sig = 0.000 < 0.05$), therefore, the H_a is accepted and the H_o is rejected, concluding that the work environment significantly influences the work performance of the company in mention.

Keywords: Work climate, job performance, recognition and reward

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones utilizan diferentes recursos para obtener sus objetivos, por lo que la gestión óptima del factor humano es crucial. La percepción individual del entorno laboral y las acciones positivas de las empresas en relación al bienestar de sus empleados son elementos esenciales que influyen en el rendimiento laboral.

A nivel internacional, Portinari (2016) la conciliación empieza en la oficina, sostuvo que, en España, los empleados dedican una cantidad considerable de tiempo en su lugar de trabajo y su salario no es satisfactorio, en gran parte debido a las largas jornadas laborales. Más del 50% de los ciudadanos españoles enfrentan dificultades para llevar a cabo actividades familiares, y más del 25% descansa solamente 3 horas al día. España se posiciona estadísticamente como uno de los países donde más se trabaja y menos se produce. Esto significa que largas jornadas laborales no necesariamente significan productividad. Así mismo, Zambrano y Zambrano (2022) en su estudio se menciona que en la mayor parte de los casos los empleados evaluados no se encuentran satisfechos con la remuneración y la cantidad de trabajo realizado. En consecuencia, se observa que los factores que más suceden en el clima organizacional son los que van ligados a la satisfacción organizacional intrínseca, en especial las variables de propósito, objetivo, y los mecanismos de ayuda. Asimismo, se puede probar que una correlación positiva estadísticamente representa lo dicho anteriormente. Además, Paredes y Quiroz (2021) mencionó en su investigación que los supermercados, los clientes son un reto constante para las empresas, y mantenerlos contentos y leales requiere el uso de todos los recursos disponibles, en particular el talento humano. El propósito del estudio consistía en examinar la conexión existente entre la cultura laboral y el rendimiento de los trabajadores de las principales cadenas de supermercados de Ecuador. Colaboramos con 379 miembros de las tres principales empresas minoristas. Con el uso del programa de análisis estadístico SPSS.24, se aplicó un cuestionario compuesto por 55 ítems valorados en una escala de Likert.

Los resultados demuestran que las principales cadenas de supermercados de Ecuador comprenden el valor de crear entornos de trabajo que proporcionen el clima organizativo ideal, mejoren el rendimiento y garanticen que tanto el empleado como la organización alcancen su pleno potencial.

A nivel nacional Vásquez, Napán y Miranda (2021) en su estudio mencionó que la empresa de Teleatento del Perú tiene un 77,4% de rotación de personal, esto afecta directamente los ingresos y la rentabilidad de la organización, lo que se manifiesta en un aumento de los costos, una reducción de la productividad, la disminución de valiosos talentos y la baja moral de los empleados, Así Torres y Zegarra (2015) mencionaron que el clima organizacional desfavorable hace que se rompan las relaciones laborales entre directivos, docentes y administrativos, lo que conlleva a que las instituciones educativas sean obstaculizadas en el resultado de los objetivos alcanzados y la capacidad de proporcionar una educación de alta calidad. Por otro lado, según Vargas y Chávez (2022) el clima laboral y su impacto en las organizaciones, dio a conocer que los errores de algunas compañías es que consideran la valoración del clima organizacional como una sucesión de recursos humanos que debe realizarse una vez al año y no tiene que centrarse en la administración y la realización del proyecto de acción que se centra en mejorar a ellos. Sin embargo, es importante considerar que existen métodos financieros significativos para motivar a los empleados y mantener la satisfacción sin hacer demasiada inversión.

La realidad problemática de la empresa Mia Market de Juliaca, se basó en el clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral, presentando deficiencias tales como: la insatisfacción de los empleados, falta de identificación con la empresa, no cuenta con tareas definidas, las condiciones de trabajo son inseguras, no existe actividades de reconocimiento y los pagos no son puntuales, entre otras cosas. Todos estos temas están relacionados con la práctica de los empleados de la empresa Mia Market. Por ello repercuten negativamente en su rendimiento laboral y afecta al rendimiento financiero de la empresa.

Se reflejó la necesidad de profundizar en el trabajo de investigación y, su problema general fue: ¿De qué manera incide el Clima laboral en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022? Respecto a los problemas específicos fueron: ¿Qué influencia existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?; ¿Qué influencia existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?; ¿Qué influencia existe

entre la autonomía y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?

La justificación de la elaboración del estudio, fue teórico según Bernal (2010) citado por Garcia (2019) el desarrollo de la investigación permitió incrementar el conocimiento de las ciencias administrativas, por qué argumentó algún vacío de ese conocimiento; por consiguiente esa información que resulte sirvió como base para desarrollar o apoyar a otras teorías, dicho de otro modo aportó conocimiento teórico que pudo conllevar a principios más amplios con un propósito donde la investigación requirió contrastar a partir de las experiencias locales.

Así mismo Hernández et al. (2014) citado en Huamán et al.(2022) la teórica se dio teniendo en cuenta el estudio que tuvo como objetivo motivar la reflexión y el debate académico sobre lo cual fue un aporte valioso a la vida profesional y laboral debido al conocimiento que se obtuvo al relacionar un tema importante para las grandes materias, buscando generar la toma de conciencia y un cambio en los mismos donde la fiabilidad tuvo, los cuales fueron incorporados necesariamente para tener éxito en este mundo tan competitivo conllevando y gestionando.

La justificación práctica; de acuerdo con Bernal (2010) citado en Garcia (2022) la investigación fue una descripción que permitió encontrar soluciones eficaces por sus implicaciones trascendentales donde sirvió como modelo para coadyuvar un problema real en el supermercado Mia Market frente a la importancia del vínculo de la calidad de servicio y que por consiguiente la satisfacción de los clientes, a su vez usufructuando como modelo para investigaciones del mismo tipo o sector, así mismo buscó analizar un conflicto y plantear tácticas que podrían asignar alternativas determinantes ofreciendo transformaciones por el transcurso empresarial.

La justificación metodológica: la investigación tuvo la posibilidad de usarse como una herramienta y técnica para investigaciones posteriores para que busquen validar. Según Bernal (2010) citado en García (2019) la investigación fue aplicativo y que indicó un enfoque cuantitativo su ámbito de investigación perteneció al tipo relacionado descriptivo al describir la correlación entre ambas variables. En cuanto a una justificación social; donde el estudio tuvo cierta envergadura social, consiguiendo ser importante para la sociedad y anunciando ese alcance social ya

sea en los diferentes grupos de interés (Arias et al.,2012 citado por Fernández,2020).

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022; y los objetivos específicos fueron: Establecer la incidencia que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Marketing, Juliaca – Puno, 2022. Establecer la incidencia que existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Marketing, Juliaca – Puno, 2022. Establecer la incidencia que existe entre la autonomía y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Marketing, Juliaca – Puno, 2022.

La hipótesis general del trabajo fue: El clima laboral influye en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022; así mismo las hipótesis específicas fueron: El reconocimiento influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022. La recompensa influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022. La autonomía incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, según Ricarda y Grentz (2021) el propósito primordial de su tesis fue investigar el nexo entre la motivación y el clima laboral en el ámbito organizacional. Se empleó el cuestionario como instrumento de encuesta, y su aplicación a la plantilla completa de 41 personas dio como resultado un índice de fiabilidad que, combinado con el análisis estadístico Chi Cuadrado, voto un porcentaje del 29,1%. La investigación es aplicada, mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, se determinó que las variables clima y motivación no tienen un vínculo fuerte; esta información se recogió utilizando el programa IBM SPSS y tuvo un nivel de 0,291.

Según Flores y Rocha (2021) en su estudio de investigación, el propósito general fue identificar la posible conexión el clima laboral y satisfacción laboral. Dicho estudio se llevó a cabo sobre colaboradores de una compañía que se desenvuelve en el rubro de radiadores en el departamento de Lima. Asimismo, dicha investigación tuvo un planteamiento de índole cuantitativo, manejo un diseño catalogado como no experimental y mantuvo un alcance denominado transversal correlacional. Fueron 53 trabajadores de la compañía los cuales conformaron la muestra (varones y mujeres). Para lograr el objetivo mencionado, el autor utilizó como instrumento de investigación una escala que medía el comportamiento organizacional y se denomina ECO-50, mientras que para medir una escala correspondiente a la variable del clima organizacional utilizó un instrumento denominado EMCO-10. Los hallazgos obtenidos evidenciaron una correlación sustancial y positiva entre el clima organizacional y la variable adicional denominada satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad previamente mencionada. El coeficiente de correlación se Spearman arrojó un valor de 0.742 con un nivel de significancia de 0.00.

Según Guzmán (2018) el propósito general del estudio consistió en examinar el clima laboral de una empresa global de transporte de mercancías y su relación con el nivel de satisfacción laboral de cada empleado. Se usó un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, basado en el método hipotético-deductivo. La muestra incluyó a los 15 socios de la empresa. Para evaluar el clima organizativo se usó un cuestionario de 50 ítems, mientras que para calcular la satisfacción laboral se usó un cuestionario con 36 ítems. La hipótesis

nula fue rechazada debido al valor del coeficiente de correlación de Pearson es 0,559 y tiene un nivel de significación de 0,030. En consecuencia, existe un fuerte vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización internacional de transporte de mercancías en el contexto mundial. Por último, se define que existe un vínculo significativo entre las dos causas de estudio.

En las investigaciones internacionales, tenemos a García (2019) en su tesis tuvo de objetivo principal averiguar la conexión entre dos variables, a saber, el clima laboral y el grado de satisfacción laboral experimentado por el personal médico en el hospital de Especialidades El-Ngel de Uruapan, Michoacán, México. El estudio emplea un enfoque transversal, diseño no experimental, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. El estudio ratifica la existencia de una correlación altamente significativa entre ambas variables de investigación, mencionando tanto el nivel de clima organizacional percibido como la satisfacción laboral, y obteniendo una "r" de Pearson de 0.65.

Para Rosales (2020) desarrolló como principal objetivo el análisis de cómo el clima organizacional mantiene un nivel de influencia en la satisfacción laboral de los empleados del ámbito administrativo de una organización en Cotopaxi. El estudio estableció un nivel de significancia bilateral equivalente a 0.00 y los resultados del estudio arrojaron un nivel de significancia que se ubicó en el 1%, es decir, donde alfa presentaba un valor menor a 0.01, lo cual demostraba la validez de la hipótesis planteada. Asimismo, el análisis estadístico determinó un valor de correlación de 0,870 lo que demostraba que las variables estudiadas si tenían un nivel de correlación en un nivel significativo. Ante dichos resultados, la investigación logró deducir que el clima laboral ejerce influencia positiva en la satisfacción de los colaboradores que formaron parte en la medición.

Según Alducin y Gil (2017) el propósito fundamental de esta investigación radicó en establecer la relación estadística entre las características del clima laboral y el nivel de satisfacción laboral. En la que 200 empleados constituyeron la muestra del estudio, que utilizó un diseño descriptivo correlacional transversal no experimental. Los investigadores encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre todos los elementos del clima organizativo y los factores de satisfacción laboral, demostrando la consistencia interna y la correlación del

instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral, con un coeficiente alfa de Cronbach total de 0.919. Asimismo, para la escala multidimensional del clima organizativo se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach total de 0.941

Teoría de desempeño laboral según Chiavenato 2009 citado por Román (2018) señaló que existen varias formas de evaluar el rendimiento laboral. El método sugerido se basa en la evaluación sistemática de cada individuo. Para realizar este juicio se utilizan técnicas tradicionales como los niveles gráficos, la selección forzada, la investigación de campo, los incidentes cruciales y las listas de comprobación.

a. Los niveles gráficos: Describe una tabla de doble asiento en la que se enumeran los criterios de evaluación. Se utiliza para categorizar el rendimiento de los colaboradores mediante variables que nos permiten evaluar su nivel de rendimiento en una escala.

b. La elección forzada: Radica en medir el rendimiento de un empleado utilizando frases descriptivas que incluyen elementos conductuales; en estos casos, el evaluador utiliza determinados términos dirigidos al rendimiento del empleado y a sus actividades cotidianas.

c. La investigación de campo: Es una de las técnicas más populares, ya que consiste en entrevistas realizadas por los supervisores para evaluar el rendimiento de los empleados, la técnica consta de varias etapas:

El proceso comienza con una entrevista preliminar, seguida de una entrevista de seguimiento para los análisis adicionales, la formulación de planes y, por último, el seguimiento de los resultados.

d. Los incidentes críticos: Consiste en un análisis directo que indica si una persona ha rendido bien o mal; en otras palabras, refleja las cualidades que un empleado representa en un puesto concreto. El enfoque de la evaluación habla de rendimiento extraordinario más que de rendimiento medio.

e. Las listas de verificación: Se basa en un conjunto de normas establecidas por el evaluador, que tiene en cuenta a cada uno de los colaboradores. Estas normas incluyen una serie de normas cuantitativas de calificación que pueden utilizarse para evaluar el rendimiento de cada colaborador.

Según Chiavenato 2000 citado por Román (2018) en la teoría de Maslow; fundamentado en la pirámide de las necesidades, mencionó que el comportamiento

humano está influenciado por dos clases de necesidades primarias, la primera satisfacer de forma cíclica necesidades fisiológicas (hambre, sed, sueño) y las de seguridad tales como (no sentirse en peligro y/o amenaza), la segunda necesidad del individuo es satisfacer las necesidades sociales (de respeto y realización personal que el individuo satisface internamente). Estas necesidades surgen tras la complacencia de las necesidades básicas y están influidas por la incorporación de jerarquía, crecimiento y desarrollo al individuo. Estas necesidades se satisfarán externamente a través de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo.

Según Chiavenato 2000 citado por Román (2018) en la teoría de los factores Higiénicos – Motivacionales (bifactorial); teoría de Herzberg, fue fundamentada en dos factores: higiénicos y motivacionales; los factores higiénicos o de prevención son los factores extrínsecos (salario, prestaciones, políticas, condiciones físicas de trabajo, relaciones interpersonales) incluso si son administrados con éxito, tienen una capacidad limitada y poco duradera en elevar la satisfacción del individuo; Herzberg menciona que este fenómeno se da, no por la insatisfacción, si no la ausencia de satisfacción en el individuo (dualidad). Los factores motivacionales, tiene que ver con la relación que existe entre el desarrollo de actividades laborales y el perfil del puesto, estos factores intrínsecos tales como (uso de aptitudes personales, libertad para tomar decisiones, responsabilidad total para el trabajo, definir objetivos y metas relacionadas con el trabajo, avance en la carrera) eleva los niveles motivacionales de los individuos, logrando satisfacción duradera en el tiempo y aumentando los niveles de productividad.

Por otro lado, la variable de desempeño laboral; Robbins y Coulter (2005) mencionan que, los Gerentes de cada organización deben entender que la dirección que ellos llevan sobre el desempeño del personal es fundamental, por lo que, es necesario tener en cuenta el fundamento del comportamiento de los agentes involucrados dentro de la organización, teniendo como características de medición las Actitudes, Personalidad, Percepción y Aprendizaje, en este sentido, el ejercicio de administrar tiene como función el coordinar las actividades laborales de modo que la armonía de estas logren ser eficientes y eficaces.

Asimismo, para Alles (2008), el desempeño laboral es un parte esencial, puesto que, no será viable el calificar el desempeño de los trabajadores sin que

antes se defina la peculiaridad de cada uno de estos, de esta manera, el autor nos induce la necesidad de hallar estas peculiaridades que se ven involucradas con el desempeño de los trabajadores. En este sentido la investigadora define que los métodos aplicados para la evaluación de desempeño laboral serán: Características, Comportamientos o Resultados.

De esta manera, según Juárez (2019) el desempeño del personal, es una actividad sistemática, formal y periódica que se utiliza para la evaluación de la realidad con que los participantes de la organización logran las metas y los resultados deseados en relación a las funciones asignadas. Asimismo, este es un instrumento de alta dirección que sirve para que, todos los involucrados dentro de una organización, orienten sus energías, conocimientos, tiempo, recursos y acciones hacia aquellos resultados claves que influyen en el nivel de éxito o fracaso, que consigue en una empresa, es por esta razón que, el autor plantea 3 dimensiones relevantes los cuales estarán relacionadas al Contenido, Ocupante del puesto y cultura organizacional.

La valoración realizada por el trabajador permite determinar si un nivel de satisfacción tiene un efecto favorable o desfavorable. Desde un punto de vista evaluativo, la felicidad laboral se considera una variable actitudinal. "La suma de significados, creencias y pensamientos que un individuo se forma en función de la percepción que tiene de su entorno" es como se describe la actitud. (Celik, 2021, p.9). Las empresas dependen de los trabajadores, y la forma en la cual se comparten es el resultado de la forma en la que son dirigidos por los gerentes de la organización, Por lo tanto, los gerentes con un liderazgo dan prioridad a la satisfacción organizacional de los trabajadores debido a su relevancia. La importancia de los empleados no puede subestimarse, ya que siguen siendo planificadores, diseñadores e implementadores del progreso organizacional hacia el logro de sus objetivos (Senyucel, 2019).

Se puede afirmar que el clima laboral y desempeño laboral son dos variables importantes para conseguir los logros o metas en una organización o a nivel personal. Ya que ambas variables deben adaptarse para cumplir sus objetivos planteados, es decir que no es suficiente con que la persona opte de habilidades y conocimientos, si por el contrario sus esfuerzos no son reconocidos de manera adecuada, dándonos a entender que, si logramos conseguir motivar al colaborador,

este hará hasta lo imposible por cumplir su misión, sea a través de sus esfuerzos, ganas, voluntad y de permanecer siempre laborando para la organización (Maldonado y Quevedo, 2007).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue una investigación aplicada, basada en la problemática planteada y los objetivos especificados. El ámbito de estudio también es descriptivo-explicativa. Fue descriptiva, debido a que describe cómo se comportan las variaciones en su hábitat nativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) fue explicativa, en el sentido de que pretende demostrar cómo la variable independiente produjo variaciones en la variable dependiente. En otros términos, el objetivo fue establecer una clara relación causa-efecto.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue una investigación de diseño no experimental requerido para que no se alteren las variantes, que se utilice un diseño transversal y que el instrumento de investigación sólo se utilice en una única muestra en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el método es cuantitativo, ya que se basa en un marco lógico y deductivo cuyo objetivo es desarrollar preguntas de investigación e hipótesis que luego puedan ponerse a prueba. (Sampieri et al. 2014)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición Conceptual: Según García et al. (2021) definió como la opinión de una persona basada en sus experiencias, así como en las cualidades del entorno laboral que la rodea. El concepto de clima laboral se refiere a un fenómeno dinámico que surge de la forma en que los empleados interactúan con su lugar de trabajo. y se basa tanto en las características del lugar de trabajo como en la forma en que cada empleado lo percibe personalmente. No se centra únicamente en los aspectos subjetivos de las percepciones o en las características que influyen en los entornos corporativos.

Definición Operacional: El conjunto de acontecimientos, prácticas y circunstancias de toda la empresa que influyen directamente en el nivel de satisfacción de los empleados con su lugar de trabajo.

Definición dimensión 1: Reconocimiento, Según Honneth (2011) citado por Boxó et al. (2013) El reconocimiento se describe como el conflicto moral que

impulsa la vida social. La idea de reconocimiento sugiere que el sujeto necesita al otro para crear una identidad sólida.

Indicadores: Motivación, cooperación y valorar el trabajo

Definición dimensión 2: Recompensas y Salario: Según Chiang et al. 2010 citado por Bardales (2021) es un elemento determinante para ofrecer un nivel de satisfacción y tiene un impacto significativo en el nivel de satisfacción de un individuo. Ser compensado o recompensado en función de los propios actos es el fundamento de la justicia o la equidad, que engendra cierta complacencia. Los ascensos se consideran incentivos en el mismo sentido.

Indicadores: Ascensos, política salarial y remuneraciones.

Definición dimensión 3: Autonomía: Según Sepúlveda (2003) definió como la capacidad para desarrollar de manera independiente el sentido de la responsabilidad, el juicio y la autoestima. Una regla, noción o idea que es interna a la propia mente y que ha sufrido interiorización de construcción gradual y autónoma se denomina que se sigue de forma autónoma. Una norma en autonomía es aquella que ha sido elegida libremente y es respetable en la medida en que ambas partes están de acuerdo con ella.

Indicadores: Toma de decisiones, autodeterminación, creatividad y trabajo en equipo

Definición dimensión 4: Relaciones Sociales Laborales: Las relaciones entre cada personal de la unidad de trabajo son de consenso, donde llegan a un acuerdo en sus decisiones, son relaciones adecuadas entre los departamentos que favorecen al clima de servicio interno, reflejando el apoyo que brindan a las unidades de la organización, percibiendo un clima saludable García et al. (2020).

Indicadores: Relaciones interpersonales, apoyo social y solución de conflictos.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición Conceptual: Según García et al. (2020) se puede considerar como reacción emocional, en una escala buena o negativa, ante un puesto de trabajo, que permite reflejar el estudio que hace el trabajador de los requisitos del puesto en comparación con sus esperanzas de progreso personal y profesional.

La evaluación del trabajador permite determinar si el nivel de satisfacción tiene un resultado bueno o negativo.

Definición Operacional: Es la calidad del trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa Mia Market SRL. Esto repercute inmediatamente en los resultados de la organización y es donde se ponen en práctica tanto sus competencias interpersonales como profesionales.

Definición dimensión 1: Condiciones laborales: los empleados valoran que un entorno físico no sea peligroso, que las condiciones de trabajo no amenacen el bienestar físico de los empleados, que la organización garantiza que el trabajador tenga la seguridad que necesita para mantener su empleo y que el entorno de trabajo sea confortable según (Chiang et al. 2010, citado por Guzmán 2018).

Indicadores: Limpieza, entorno físico, iluminación, ventilación y temperatura

Definición dimensión 2: Trabajo en equipo: McClelland (1989) citado por Chiavenato (2017) el trabajo en equipo se relaciona con la necesidad de afiliación, que es una de las tres necesidades básicas del ser humano, junto con la necesidad de logro y la necesidad de poder. La necesidad de afiliación se refiere a la necesidad de pertenecer a un grupo o comunidad, y de establecer relaciones interpersonales fuertes y positivas. En este sentido, el trabajo en equipo se considera un contexto ideal para satisfacer esta necesidad, ya que implica colaborar con otros y establecer relaciones interpersonales saludables y positivas. Además, McClelland sugiere que el trabajo en equipo puede tener un impacto positivo en la motivación al logro de las personas, puesto que permite aumentar la confianza y la autoestima al enfrentar desafíos y lograr metas de manera conjunta. A su vez, el trabajo en equipo puede generar un sentimiento de propósito y de pertenencia a un proyecto común, lo que puede tener efectos beneficiosos en la satisfacción laboral y en la productividad de los equipos de trabajo.

Indicadores: Tuvo una actitud cooperativa hacia sus compañeros de trabajo y se desempeña bien en un entorno de equipo.

Definición dimensión 3: Supervisión: según Chiavenato (2011) La tarea directiva de supervisión se lleva a cabo en el nivel operativo de la empresa. Los supervisores son directivos que supervisan las operaciones de empleados no

directivos, o personas que no ocupan puestos directivos dentro de la organización.

Indicadores: Relaciones interpersonales, supervisión, igualdad y apoyo.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población se refiere al colectivo de unidades que deben investigarse, y estas unidades suelen ser transacciones, artículos, personas o acontecimientos. (Robles, 2019) en este caso nuestra población fue representada por los 44 trabajadores que laboran en la empresa Mia Market SRL.

Criterios de inclusión: Sea cual sea su antigüedad en la empresa Mia Market SRL, se eligió a empleados de ambos sexos hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 18 y los 60 años.

Criterios de exclusión: Se excluyó al gerente y sub gerente de la empresa Mia Market SRL.

3.3.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) es un subconjunto del conjunto significativo que se utilizará como fuente para la recogida de datos; los datos deben ser preseleccionados, instalados y simbólicos del conjunto significativo. Debido a lo reducido de la población, se tienen en cuenta todos los factores; en consecuencia, se trata de una muestra censal. La muestra fue establecida por 44 trabajadores de la empresa Mia Market SRL, por ser consistente y representativa para el estudio.

3.3.3 Muestreo

Para Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que el muestreo se explica como la selección de la población, el cual integra la muestra donde puede ser muestreo probabilístico o no probabilístico. Es así que en este proyecto se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que cada una de las muestras tienen la misma probabilidad de ser escogidas. Al considerar la población como un todo para la recogida de datos, debido a lo reducido y limitado de la población del estudio, se utilizó un muestreo censal de todas las personas. (Arias, 2021).

3.3.4 Unidad de análisis

Fue el trabajador de la empresa Mia Market SRL.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por su parte, Baena (2017) postuló que el método implica la amalgama de normativas y procedimientos destinados a permitir que el interrogador establezca una conexión con el sujeto de estudio. Mientras que la herramienta representa el fundamento sobre el cual las tecnologías alcanzan su pleno potencial.

En conclusión, se realizó como instrumento un cuestionario, elaborado con 44 preguntas cerradas y distribuidas en 5 posibilidades de respuesta mediante la escala de Likert.

Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad, según Hidalgo (2005) afirmó que son estructuras inherentes a la investigación, desde un punto de vista positivo, pretende proporcionar los recursos y la información necesarios para lograr la precisión y la coherencia necesarias para aplicar ampliamente las conclusiones del análisis de las variantes del estudio.

Para su validez se recurrió al juicio de 3 expertos, y para su confiabilidad, se aplicará el Alfa de Cronbach. Según el anexo N°5 en la tabla 1 se puede contemplar lo mencionado.

Asimismo, se verificó que el Alfa de Cronbach de la primera variable es de 0.956 y de la segunda variable es de 0.936 así mismo el resultado del Alfa de Cronbach en ambas variables de estudio es de 0.973. Véase en el anexo N°4

3.5 Procedimientos

La recopilación de información de nuestra investigación, en primer lugar, se entregó una carta de autorización dirigido a la Gerenta de la empresa Mia Market SRL, ubicado en la ciudad de Juliaca, solicitando la colaboración de los trabajadores. A cambio, se nos concedió permiso para interactuar con los 44 empleados que componen la empresa, que fue designada entonces como la población de la muestra.

Para recoger los datos se imprimió 44 cuestionarios impresos; se entregó un cuestionario impreso y un lápiz a cada miembro de la muestra. Tras la recogida de datos, se utilizó el instrumento de medición elegido específicamente para este estudio, el cuestionario, que cumplía los criterios de Likert, que se basaban en las escalas mencionadas anteriormente.

3.6 Método de análisis de datos

Según Hernández y Mendoza (2018) afirmó que el tema de investigación y el planteamiento de la resolución del problema determinarán la elección de uno o varios de los métodos o instrumentos disponibles, así como su ampliación o modificación. Asimismo, se seguirán los pasos que deben darse o los datos que deben recopilarse para un análisis preciso.

Se usó el programa SPSS versión 26 para el procesamiento de datos. Mediante tablas estadísticas cuidadosamente elaboradas, se tabularon, examinaron e interpretaron los resultados de este procedimiento. Microsoft Excel podrá apoyar estas aplicaciones para la presentación. Estos gráficos y tablas nos ayudarán a llegar a conclusiones y a sugerir el mejor curso de acción.

3.7 Aspectos éticos

En el contexto nacional según Tamayo (2004) Sostuvo que todos tenemos una naturaleza ética, pero existe el riesgo de que este valor se olvide. Para evitar que esto ocurra y garantizar el respeto de los principios éticos en todo el proceso de investigación científica, es importante recordar que la ética, por su propia naturaleza, implica la búsqueda de nuevos conocimientos, y que la búsqueda de la verdad es uno de sus objetivos primordiales.

Según Chicaiza (2019) expresó lo importante que es la ética que deben tomar en cuenta otros investigadores de la información tratada por cierto autor o autores, indicó que las ideas o técnicas aplicadas no deben ser plagiadas porque constituyen algo en particular. Toda investigación debe manifestar la relevancia de los aspectos éticos porque el publicarse significa que fue revisada por personas eruditos en la materia. Se conoce que la ética no es una idea que complementa, sino que, valida la conducta aplicada en el desarrollo de un ensayo, tesis, artículos científicos, entre otros. Caso contrario se puede incurrir a una denuncia por plagio.

En el contexto internacional todos los componentes de la muestra participaron voluntariamente en la creación de la investigación y fueron informados de ella por los investigadores. Noreña et. al (2014)

El fundamento de la tesis fue el apego al formato elegido por la Universidad César Vallejo y su correspondiente código de ética está conforme a la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV en el desarrollo de trabajos de investigación, dado que toda la información documentada en este

estudio está debidamente referenciada con publicaciones de autores reconocidos y de renombre en el campo de estudio, cumple con las características y pautas de un estudio original y no viola ninguna ley de plagio. Las referencias se ciñen a los criterios, normas e instrucciones señaladas en la 7ª versión de las normas APA. Además, debido a su carácter confidencial, los instrumentos de recogida de datos (cuestionario) facilitados por los informantes se utilizaron con el debido cuidado, garantizando su anonimato, que se confirmó mediante la firma de un consentimiento informado. (carta de consentimiento).

Dado que el objetivo del proyecto era sugerir mejoras para la expansión del negocio, la recogida de datos fue anónima y se mantuvo el respeto y la confianza al aplicar la encuesta a los colaboradores de la organización.

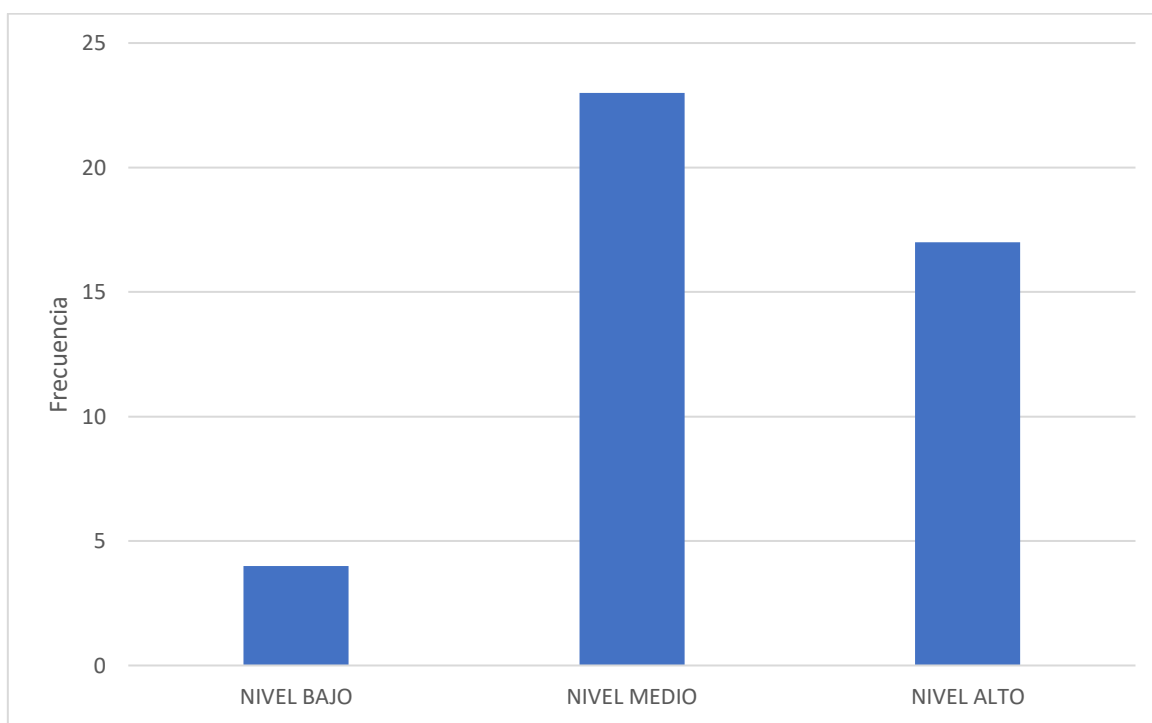
III. RESULTADOS

En este capítulo se resumen los resultados del análisis descriptivo e inferencial de la encuesta cumplimentada por los trabajadores de Mia Market SRL para conocer su percepción de las variables investigadas. Con la cooperación del programa estadístico SPSS V. 26, los datos se analizaron por dimensiones.

Análisis descriptivo

Figura 1

Niveles de la variable clima laboral

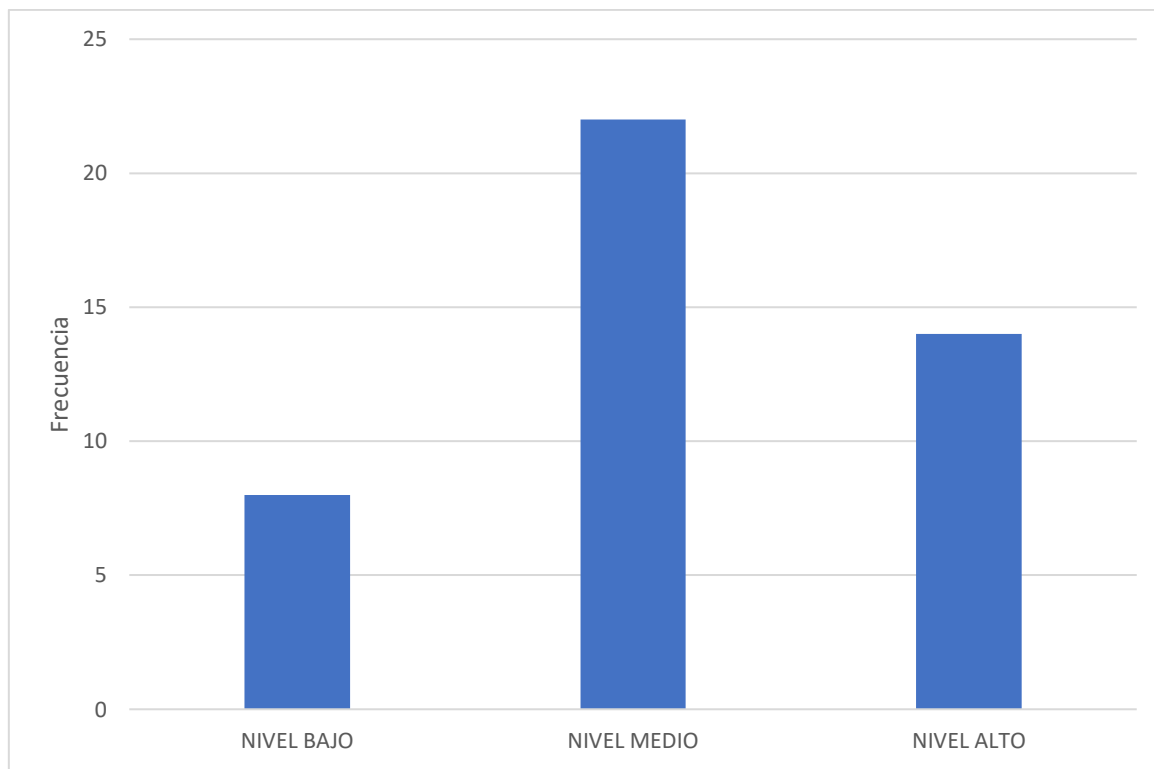


Interpretación: Tal como se muestra en la figura 1 y en el anexo 5 (tabla 2) se presenta la distribución de las respuestas de los trabajadores que participaron en el estudio de la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 9.1% consideró que el clima laboral era de nivel bajo, el 52.3% opinó que era de nivel medio y el 38.6% restante afirmó que tenía un nivel alto. Estos resultados demuestran que el lugar de trabajo es aceptable y que los trabajadores se preocupan por su trabajo, quiere trabajar para la organización y es leal a ella. Las percepciones de los empleados sobre la capacidad de la organización para proporcionarles herramientas adecuadas de recopilación de información y la facilidad de comunicación con los líderes y compañeros dentro de

la organización son fundamentales para mejorar el entorno organizativo (Chiavenato, 2010).

Figura 2

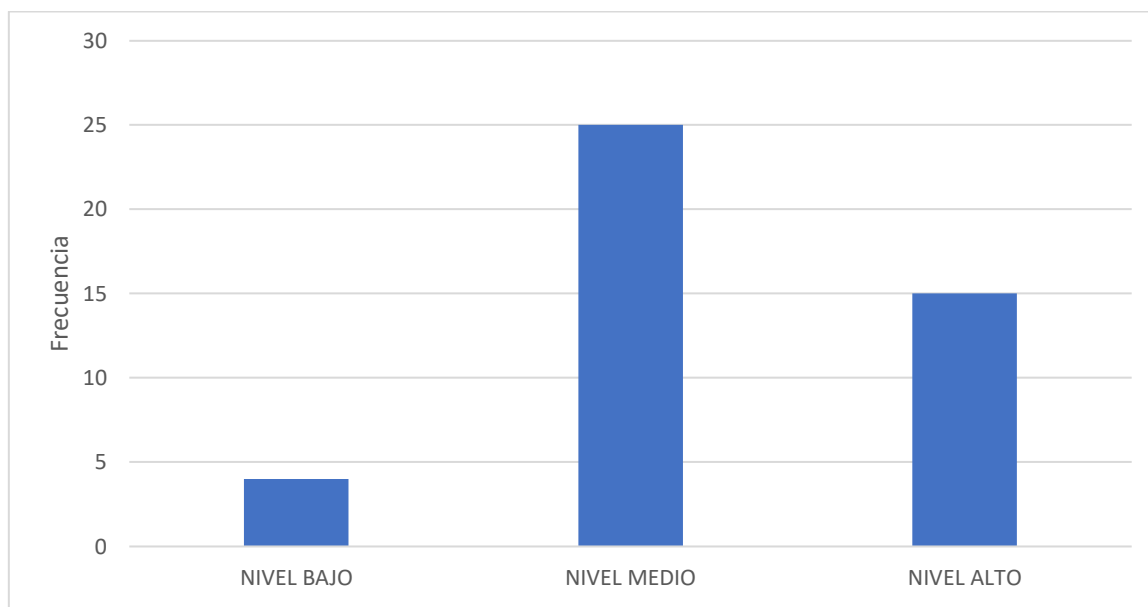
Niveles de la dimensión reconocimiento



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 2 y en el anexo 5 (tabla 3) refleja la distribución de respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 18.2% consideró que el reconocimiento laboral era de nivel bajo, el 50.0% opinó que era de nivel medio y el 31.8% restante afirmó que tenía un nivel alto. Estos resultados demuestran que el reconocimiento es aceptable y que los trabajadores sienten que son reconocidos por la empresa. Todo trabajo, ya sea mental o físico, debe ser reconocido por la organización, porque los empleados están más satisfechos con su trabajo cuando sienten que sus esfuerzos tanto mentales como físicos son debidamente reconocidos.

Figura 3

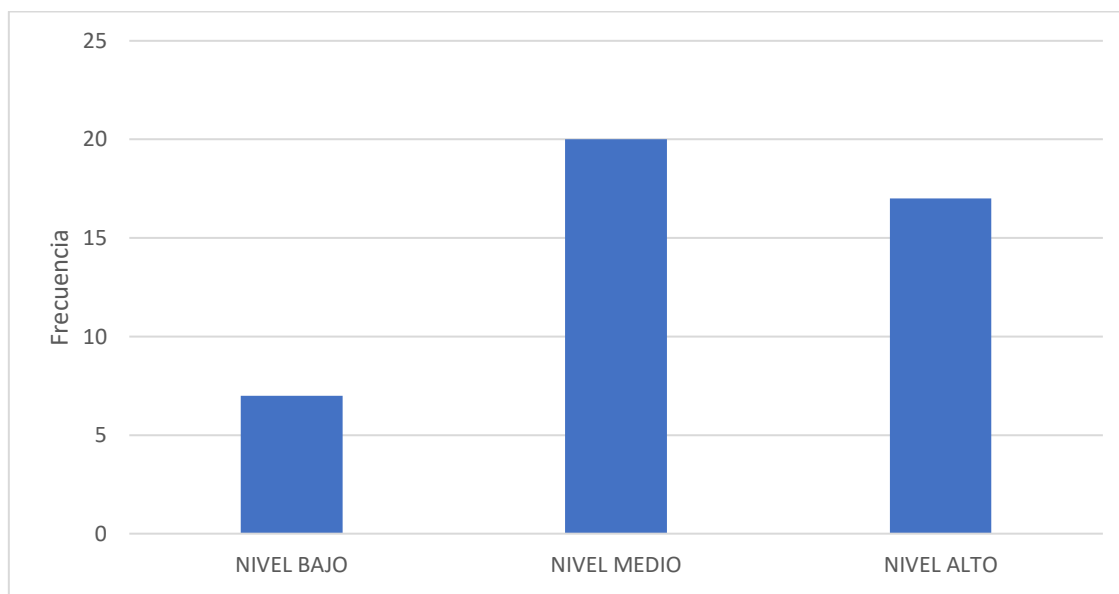
Niveles de la dimensión recompensa y salario



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 3 y en el anexo 5 (tabla 4) presenta la distribución de respuestas de los colaboradores que participaron en el estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 9.1% consideró que la recompensa y salario tenían un nivel bajo, el 56.8% opinó que era de nivel medio y el 34.1% restante afirmó que tenía un nivel alto. Estos resultados demuestran que la recompensa y salario es aceptable. El hecho de que las prestaciones salariales de los empleados esté en consonancia con la empresa y el crecimiento de la empresa es el factor que ha resultado tener un buen efecto en la organización.

Figura 4

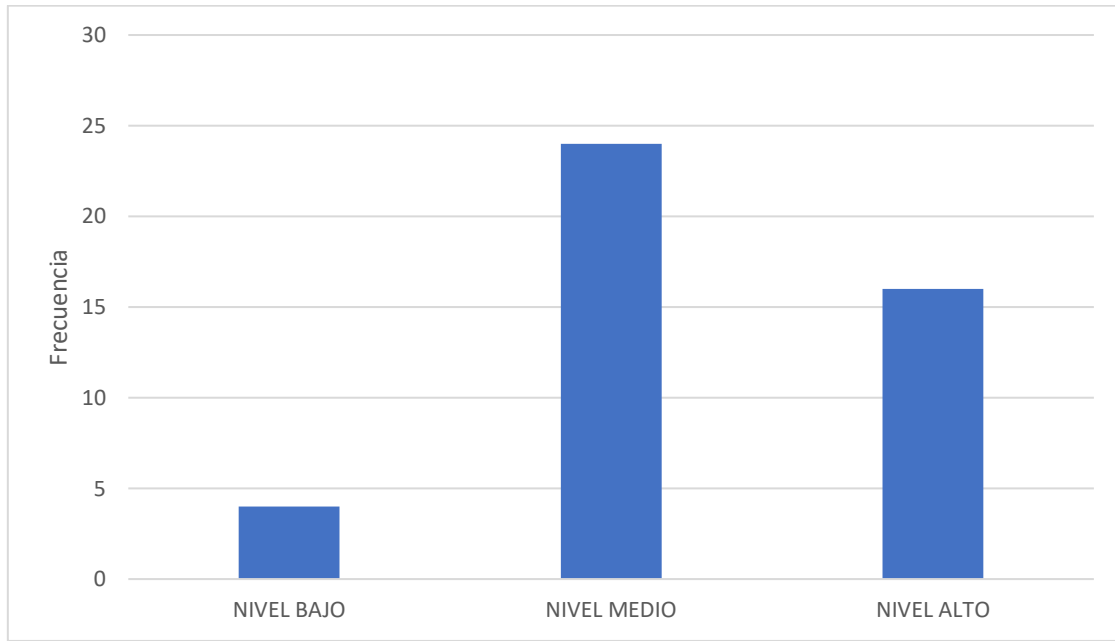
Niveles de la dimensión autonomía



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 4 y en el anexo 5 (tabla 5) exhibe la distribución de las respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 15.9% consideró que la autonomía tenía un nivel bajo, el 45.5% opinó que era de nivel medio y el 38.6% restante afirmó que tenía un nivel alto. "El puesto ocupado en la organización está relacionado con la experiencia que posee el trabajador" es una de las afirmaciones y factores del indicador Autonomía que tiene un impacto positivo. No obstante, existen deficiencias en cuanto a la capacidad del trabajador para actuar de forma independiente.

Figura 5

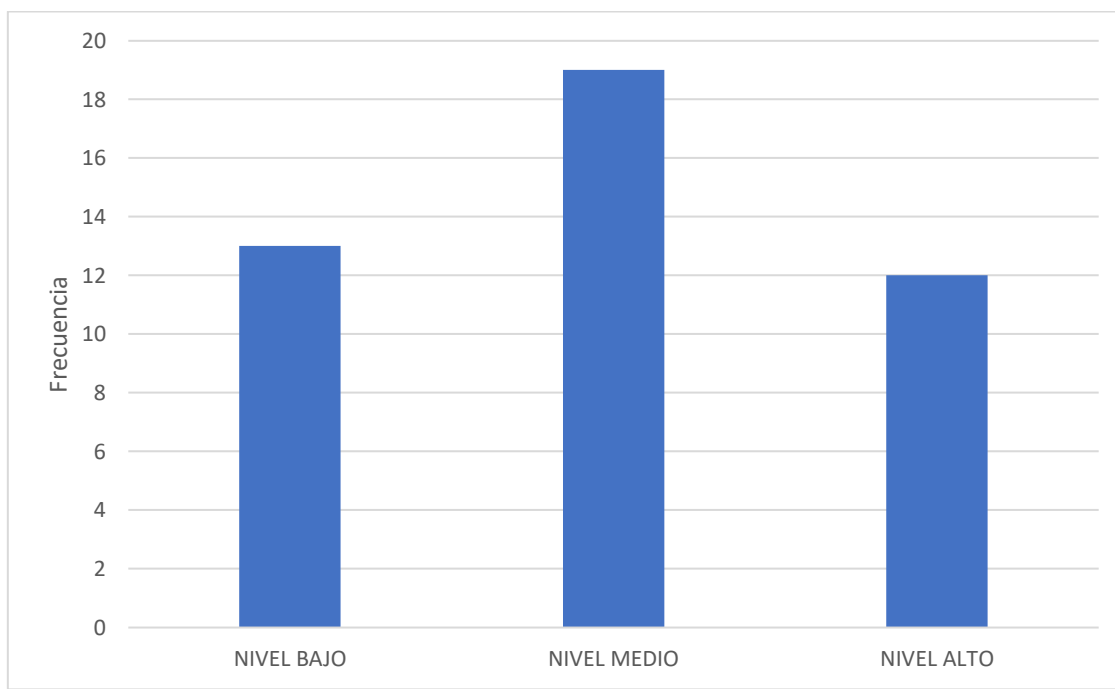
Niveles de la dimensión relaciones sociales



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 5 y en el anexo 5 (tabla 6) presenta la distribución de respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 9.1% consideró que las relaciones sociales tenían un nivel bajo, el 54.5% opinó que era de nivel medio y el 36.4% restante afirmó que tenía un nivel alto. Debería ser más que evidente que los seres humanos funcionan mejor en grupos o equipos y que son seres intrínsecamente sociales. Debe darse el caso de que los empleados establezcan a diario diversas relaciones en el trabajo, y que estas interacciones se lleven a cabo de acuerdo con las normas y políticas de la empresa.

Figura 6

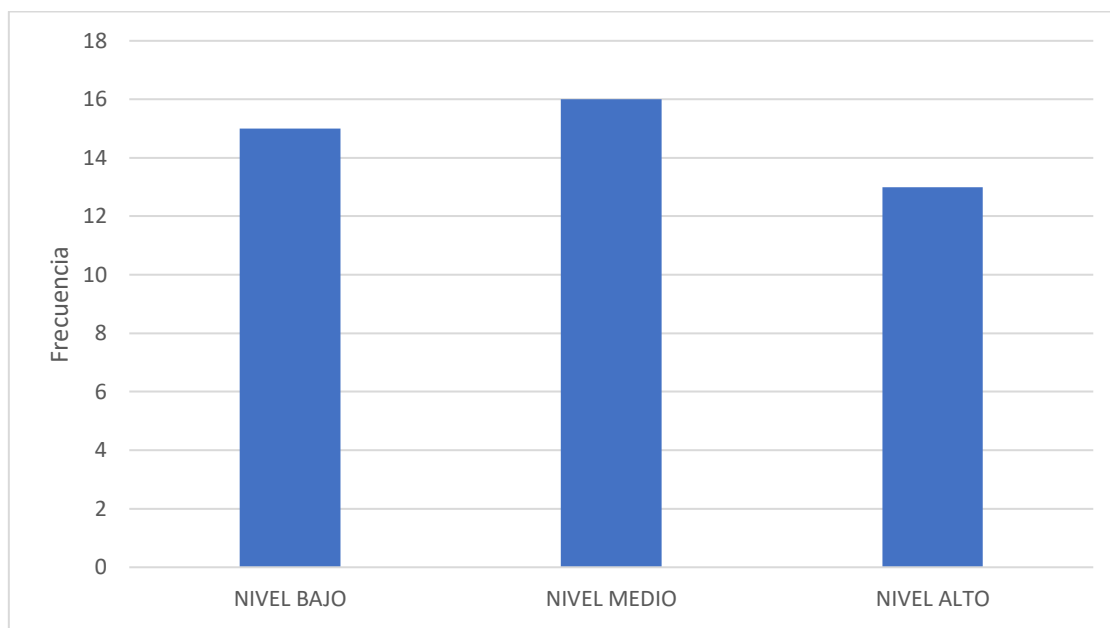
Niveles de la variable desempeño laboral



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 6 y en el anexo 5 (tabla 7) ilustra la distribución de respuestas de los colaboradores que participaron en el estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 29.5% consideró que el desempeño laboral tenía un nivel bajo, el 43.2% opinó que era de nivel medio y el 27.3% restante afirmó que tenía un nivel alto. Como se observa los trabajadores tienen un desempeño regular esto debido a que existen carencias en las condiciones laborales en la empresa Mia Market.

Figura 7

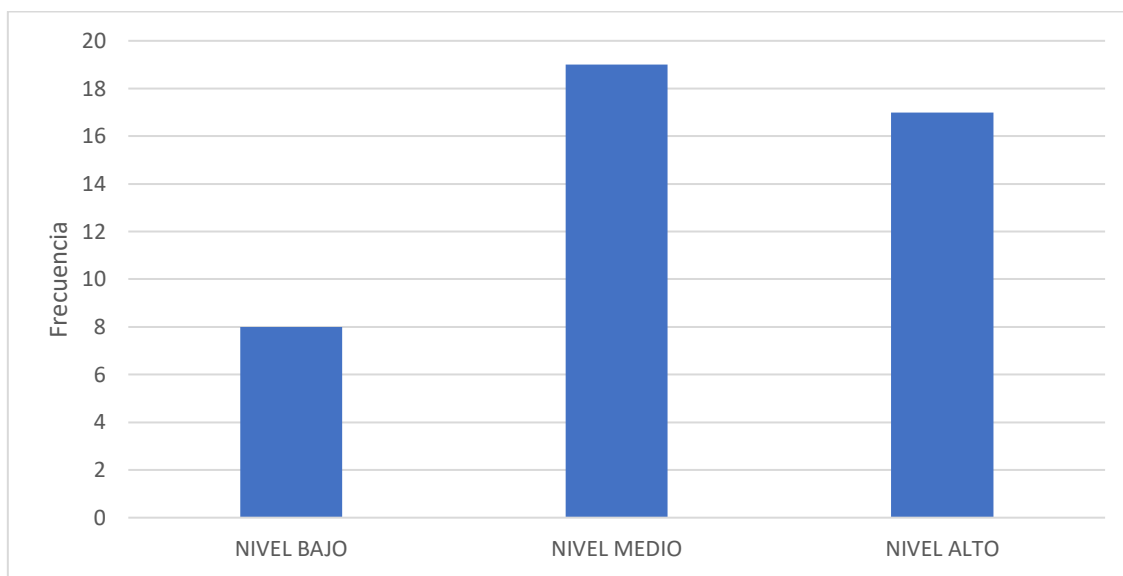
Niveles de la dimensión condiciones laborales



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 7 y en el anexo 5 (tabla 8) exhibe la distribución de las respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 34.1% consideró que las condiciones laborales tenían un nivel bajo, el 36.4% opinó que era de nivel medio y el 29.5% restante afirmó que tenía un nivel alto. Según se observa existe un nivel regular esto se debe a que los espacios físicos de la empresa no se mantienen impecables, no tienen buena iluminación y a la temperatura no es ideal.

Figura 8

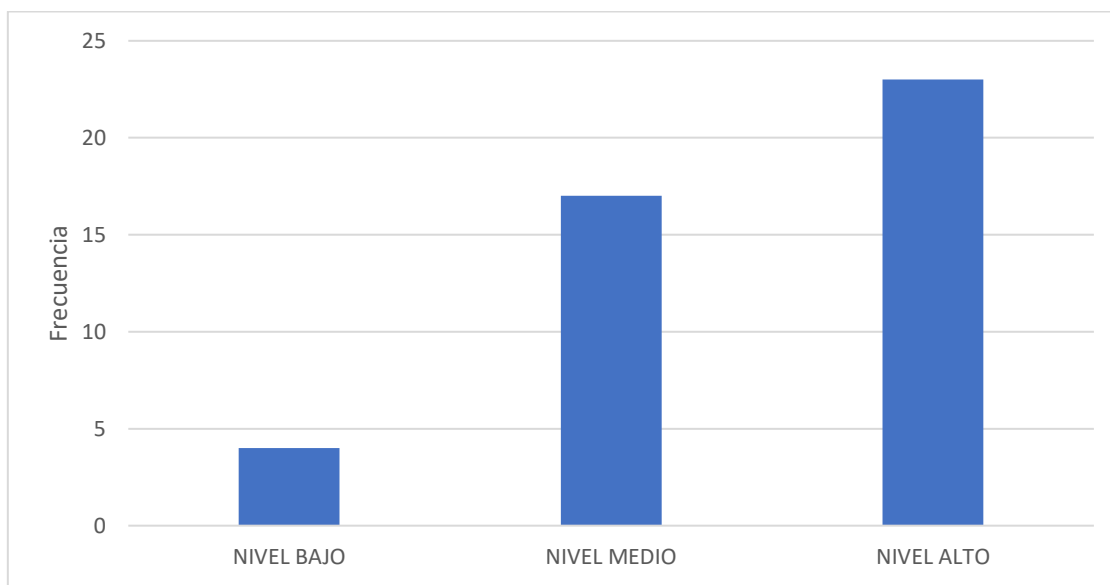
Niveles de la dimensión trabajo en equipo



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 8 y en el anexo 5 (tabla 9) presenta la distribución de las respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 18.2% consideró que el trabajo en equipo tenía un nivel bajo, el 43.2% opinó que era de nivel medio y el 38.6% restante afirmó que tenía un nivel alto. Las siguientes afirmaciones y explicaciones, encontradas en el indicador Trabajo en Equipo: La Gerente y los jefes de área convocan a reuniones de trabajo para programar las acciones a realizar y la Gerente de la empresa Mia Market y sus jefes de área toman decisiones y las asumen, teniendo en cuenta el código de ética, principios y normas profesionales", son ejemplos de cómo crear capacidad organizacional en términos de trabajo en equipo. Sin embargo, existen puntos débiles en el impulso del gerente para innovar y crecer con el fin de mejorar sus operaciones dentro de la empresa.

Figura 9

Niveles de la dimensión supervisión



Interpretación: Tal como se muestra en la figura 9 y en el anexo 5 (tabla 10) presenta la distribución de respuestas de los trabajadores que formaron parte del estudio realizado en la empresa Mia Market SRL. El 100% de los empleados encuestados se dividió de la siguiente manera: el 9.1% consideró que la supervisión tenía un nivel bajo, el 38.6% opinó que era de nivel medio y el 52.3% restante afirmó que tenía un nivel alto. Cuando hablamos de supervisión, nos referimos a la práctica que los gerentes, supervisores e incluso líderes han creado en numerosas organizaciones. Para los supervisores, encargados e incluso líderes, supervisar significa verificar que se cumplen los objetivos predeterminados. de acuerdo con los objetivos predeterminados.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

H0: Los datos no siguen una distribución normal.

H1: Los datos siguen una distribución normal.

Interpretación: La prueba de Shapiro-Wilk, una prueba de bondad de ajuste utilizada para confirmar la normalidad de los datos de las variables evaluadas en tamaños de muestra inferiores a 50 ($n < 50$), Los resultados muestran que tanto la variable clima laboral como el rendimiento en el trabajo tenían valores de nivel de significación inferiores al 5% ($p < 0,05$), lo que indica que los datos no seguían una

distribución normal. Por consecuencia, esta no normalidad de los datos debe tenerse en cuenta a la hora de relacionar el clima laboral y/o sus características con el rendimiento laboral. El cálculo de la prueba de normalidad véase en el anexo 5 Tabla N°11.

Hipótesis General

Ho: El clima laboral no influye en el desempeño laboral del personal la empresa Mia Market, - Puno, 2022.

Ha: El clima laboral influye en el desempeño laboral del personal la empresa Mia Market, - Puno, 2022.

Interpretación: Se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa a la vista de los datos mostrados en la Tabla 12 del anexo 5. Esto se debe a que el coeficiente de correlación R cuadrado es de 0.862, lo cual indica una correlación alta entre las variables analizadas.

Interpretación: En la tabla 13 del anexo 5 se presentan las diferentes interpretaciones de las dimensiones de la variable independiente "clima laboral". En primer lugar, se encuentra la dimensión de reconocimiento con un valor de 1.185. En segundo lugar, se encuentra la dimensión de relaciones sociales con un valor de 1.159. En tercer lugar, se sitúa la dimensión de recompensa y salario con un valor de 0.984. Por último, se encuentra la dimensión de autonomía con un valor de 0.767.

Hipótesis específica 1:

Ho: El reconocimiento no influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Ha: El reconocimiento si influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Interpretación:

Los efectos de la tabla 14 del anexo 5 muestran que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,712, lo que puede observarse. Además de mostrar una fuerte asociación positiva, este resultado es estadísticamente significativo (Sig=

0,004 < 0,05). En efecto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), indicando que, en la empresa Mia Market, el desempeño laboral esta sustancialmente correlacionado con el reconocimiento. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.712$ sugiere que la relación entre el desempeño laboral y el reconocimiento es moderadamente buena. Según el coeficiente, se producirá un pequeño aumento del clima laboral a la par que un aumento del reconocimiento.

Hipótesis específica 2:

H_0 : La recompensa no influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

H_a : La recompensa influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Interpretación: Según las consecuencias que figuran en la tabla 15 del anexo 5, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,863. Además de mostrar una fuerte asociación positiva, este resultado es estadísticamente significativo ($Sig=0,008 < 0,05$). En efecto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), indicando la dimensión recompensa estará significativamente correlacionada con el desempeño laboral en la empresa Mia Market. Del mismo modo, la correlación $Rho=0,863$ muestra que la recompensa y el desempeño laboral tienen una asociación fuerte y favorable. Según el coeficiente, se producirá un descenso moderado del desempeño laboral cuando disminuya la comunicación interna.

Hipótesis específica 3:

H_0 : La autonomía no incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

H_a : La autonomía si incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Interpretación: Según los resultados que figuran en la tabla 16 del anexo 5, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,735. Además de mostrar una fuerte asociación positiva, este resultado es estadísticamente significativo ($Sig=0,005 < 0,05$). En efecto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), indicando que la autonomía estará significativamente

correlacionada con el desempeño laboral en la empresa Mia Market Juliaca - Puno. Según el coeficiente, se producirá un pequeño aumento del desempeño laboral a la par que un aumento de la autonomía.

Hipótesis específica 4:

Ho: Las relaciones sociales no incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Ha: Las relaciones sociales si incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.

Interpretación: Según los resultados que figuran en el cuadro 17 del anexo 5, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,482. Además de mostrar una fuerte correlación positiva, este valor es estadísticamente significativo ($\text{Sig}=0,043 < 0,05$). Para obtener la conclusión de que las relaciones sociales están asociada significativamente al desempeño laboral en la empresa Mia Market Juliaca - Puno en el año 2022, se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho indica que existe una relación moderada entre el desempeño laboral y relaciones sociales.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar cómo el clima laboral incide en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Mia Market de Juliaca-Puno 2022. Tras el análisis de los hallazgos, se pudo evidenciar que existe una correlación entre las variables de clima laboral y desempeño laboral, tal como lo muestran los datos de la Tabla 12. Prueba de ello fue que el coeficiente de correlación R-cuadrado, que fue de 0,862 y muestra una fuerte correlación. Además, la significación estadística (Sig.) es de 0,00, inferior al nivel de significación predeterminado de 0,05, lo que indico que la conclusión merece una investigación más profunda.

Estos resultados concuerdan con los de Flores y Rocha (2021), cuya tesis se realizó en la ciudad de Lima con el objetivo de identificar posibles relaciones entre las siguientes variables: En una empresa de venta de radiadores, los investigadores analizaron el clima organizacional y la satisfacción laboral por separado y llegaron a la conclusión de que existía una correlación entre ambos, con un coeficiente Rho = 0,742 y un nivel significativo ($0,00 < 0,05$). Ya visto la similitud en los resultados se pudo ver que a mejor clima laboral mejor será el desempeño laboral.

La teoría de Herzberg o de los dos factores (1968), que cita Chiavenato (2019), apoya entonces este informe al explicar cómo los elementos que contribuyo a la motivación son distintos e independientes de los factores que tienden a fomentar la insatisfacción laboral de la siguiente manera: tanto elementos sanitarios (insatisfacción) como motivacionales (satisfacción). La pirámide de necesidades sirve de base también para la teoría de Maslow. Chiavenato (2000), a quien citó Román (2018), afirmó que las necesidades inciden en la conducta de las personas. Después de la satisfacción de las necesidades básicas, aparecen estas necesidades, que son influenciadas por la adición de jerarquía, crecimiento y desarrollo al individuo. Estas necesidades serán satisfechas externamente por la remuneración, la estabilidad laboral y las condiciones de trabajo.

Los resultados alcanzados en la hipótesis específica 1 muestran un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,712 y un valor p de 0,005, existe una asociación positiva entre la dimensión de reconocimiento y la variable desempeño laboral. Estos resultados permiten concluir que el reconocimiento está

relacionado de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Mia Market Juliaca - Puno en el año 2022.

Es interesante notar que los efectos coinciden con los obtenidos por Guzmán (2018) en su tesis realizada en la ciudad de Lima, donde también se identificó una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de reconocimiento y el rendimiento laboral en los empleados de una empresa de logística internacional. En el estudio de Guzmán, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.754 y un valor p (nivel de significancia) de 0.000, lo cual sustenta la asociación entre el reconocimiento y el desempeño en el trabajo en ambas investigaciones. Por lo tanto, la teoría de Herzberg o de los dos factores (1968), citada por Chiavenato (2019), confirma esta investigación al afirmar que los factores higiénicos caracterizan el ambiente de trabajo del colaborador. Reaccionan a los incentivos ambientales y son elementos que las empresas utilizan con frecuencia para dirigir al personal. Prácticamente hay pocas posibilidades de que las preocupaciones higiénicas tengan un impacto importante en el comportamiento de los empleados. Su objetivo es prevenir el descontento ambiental o los peligros potenciales.

Según la hipótesis específica 2, los efectos presentados en la tabla 15 muestran una relación positiva fuerte entre la dimensión de recompensa y la variable de rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.863 y un valor p (p-valor) de 0.008. Estos resultados señalan la existencia de una relación significativa entre el factor de reconocimiento y el desempeño laboral de los empleados en la empresa Mia Market Juliaca - Puno en el año 2022.

Estos resultados son coherentes con la tesis de Flores y Rocha (2021) en Lima, se investigó la vinculación entre la dimensión de recompensa y el desempeño laboral en una compañía dedicada a la comercialización de radiadores. Se identificó una correlación positiva de magnitud moderada entre ambas variables, con un coeficiente Rho de 0,491 y un valor p de 0,000. Así mismo coinciden con Guzmán (2018) en su tesis realizada en la ciudad de Lima, donde también se identificó una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de recompensa y el desempeño laboral en los empleados de una empresa de logística internacional.

En el estudio de Guzmán, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.684 y un valor p (nivel de significancia) de 0.000.

Estos resultados, como se puede observar, corroboran en general la afirmación de Gonzales et al. (2021) de que existen similitudes en el clima organizacional entre los diversos resultados de los objetivos planteados. Para ello, identifican al menos uno de los factores mencionados en los artículos, como la recompensa e incentivos de los directivos responsables, que permiten establecer un ambiente agradable. Sugiere que todos ellos se dedican a poner en marcha estrategias para cumplir los objetivos de la organización y aumentar la producción.

De acuerdo con la hipótesis específica 3, los resultados presentados en la tabla 16 existe una fuerte correlación positiva entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral (Rho 0,735 y p-valor 0,005). Se puede inferir que la autonomía y el desempeño laboral en el Mia Market Juliaca - Puno 2022 están relacionados.

Estos hallazgos concuerdan con la tesis de Flores y Rocha (2021) en Lima, que buscó determinar si el factor autonomía y su efecto en el desempeño laboral de los empleados en la organización de ventas de radiadores. Con un coeficiente Rho de 0,424 y un valor p de 0,008, llegaron al fin de que existe un enlace positivo media entre el componente de autonomía y el rendimiento laboral. Entonces se corrobora, la teoría antropológica basada en Pérez (2018). Se trata de un examen antropológico de lo que impulsa a un agente libre que adquiere continuamente conocimientos a partir de sus experiencias y fracasos. Según este punto de vista, cada persona actúa por razones extremadamente personales que suelen comunicarse con los demás en lugar de permanecer en su interior.

En relación con la hipótesis específica 4, los resultados presentados en la tabla 17, se encontró que la dimensión relaciones sociales y la variable desempeño laboral tienen una correlación positiva (Rho 0,482 y p-valor 0,005). Por lo tanto, la dimensión relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de la empresa Mia Market Juliaca - Puno 2022 están relacionadas.

Estos hallazgos concuerdan con los de Ricarda y Grentz (2021), quienes buscaron conocer si las necesidades sociales se relacionan con la variable clima organizacional en los colaboradores del Centro de Educación Técnico Productiva

CompuTec Millenium E.I.R.L - 2021 en su tesis de grado en la ciudad de Chiclayo con un coeficiente Rho 0.754 y p-valor 0,000, se determinó que existe una fuerte asociación positiva entre los aspectos de necesidades sociales y el desempeño laboral.

Resultado similar con los de Aguilar y Cabanillas (2021), quienes realizaron una investigación en la ciudad de Trujillo para determinar si la variable del desempeño laboral está relacionada con las relaciones sociales de los operadores de empresas de transporte. Llegaron a la conclusión de que existe una correlación, con un nivel de significación de $0,000 < 0,05$, y un coeficiente Rho 0.762. En consecuencia, los trabajadores perciben niveles bajos en hacer relaciones sociales y esto involucra en el desempeño laboral de la empresa

V. CONCLUSIONES

La primera conclusión obtenida del estudio es que existe una relación representativa entre las variables de clima laboral y desempeño laboral en la empresa Mia Market S.R.L. La prueba estadística de correlación de Spearman (Rho) revela que existe una correlación alta de 0.862, lo que indica una relación positiva entre ambas variables. Además, el valor de p (P valor) obtenido es de 0.00, que es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa. Según el coeficiente, se producirá un ligero descenso del rendimiento laboral cuando se deteriore el clima laboral. Dicho de otro modo, el rendimiento laboral disminuirá en la misma medida cuando el reconocimiento, la autonomía, las recompensas y las relaciones sociales no estén bien controlados.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que lleva a la conclusión de que cualquier cambio o variación en la variable de clima laboral afectará directamente al desempeño laboral de los empleados en la empresa Mia Market S.R.L.

La segunda conclusión obtenida del estudio se precisó que existe una correlación considerable entre el rendimiento laboral en Mia Market S.R.L. y el componente de reconocimiento. Con un valor P de $0,005 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,712, la prueba estadística Rho de Spearman demuestra que la relación es significativa. En consecuencia, se rechaza la H_0 y se aprueba la H_a , lo que indica que cualquier cambio en la dimensión de remuneración y beneficios tendrá un impacto en la variable de rendimiento laboral.

La tercera conclusión obtenida del estudio se resolvió que existe una correlación considerable entre el rendimiento laboral en Mia Market S.R.L. y la variable recompensa y salario. Con un valor P de $0,008 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,863, la prueba estadística Rho de Spearman demuestra que la relación es significativa. En efecto, se rechaza la H_0 y se aprueba la H_a , lo que indica que cualquier cambio en la dimensión de remuneración y beneficios tendrá un impacto en la variable de rendimiento laboral.

La cuarta conclusión la dimensión autonomía y el rendimiento laboral en la empresa Mia Market S.R.L. mostraron estar significativamente correlacionados, lo que constituye el cuarto resultado. Con un valor P de $0,005 < 0,05$ y un coeficiente

de correlación de 0,735, la prueba estadística Rho de Spearman demuestra que la relación es significativa. La conclusión es que cualquier alteración en la dimensión autonomía afectará directamente a la variable rendimiento laboral y que se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

La quinta conclusión se encontró una correlación sustancial entre la dimensión de relaciones sociales y la variable desempeño laboral en la empresa Mia Market S.R.L., lo que lleva a la quinta y última conclusión. Con un valor P de $0,005 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,482, la prueba estadística Rho de Spearman demuestra que la relación es significativa. Esto lleva a la conclusión de que cualquier alteración en la dimensión vínculos sociales afectará directamente a la variable rendimiento laboral y que se acepta la H_a y se rechaza la H_o .

VI. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se aconseja que los directivos de la empresa Mia Market establezcan un programa de beneficios que fomente una buena conexión entre el lugar de trabajo y la satisfacción laboral, desarrollando estrategias para mejorar las percepciones de los empleados sobre el entorno laboral y refuercen las dimensiones que integran el entorno laboral y la satisfacción en el trabajo.

En segundo lugar, se aconseja que la empresa fomente el reconocimiento en el lugar de trabajo para favorecer la felicidad de los empleados, ya que éste es uno de los elementos básicos para retener el potencial humano. Es fundamental reconocer el trabajo que realizan los empleados, ya que ello contribuye a mejorar sus emociones, su motivación y su dedicación al trabajo, elementos todos ellos necesarios para alcanzar el bienestar en el lugar de trabajo.

En tercer lugar, se aconseja recompensar al empleado por sus esfuerzos cuando desempeñe sus funciones con mayor eficacia. Dado que un empleado bien remunerado rinde más en un trabajo determinado y que los resultados positivos para la organización será la productividad y la expansión de la empresa, es vital tener en cuenta ciertos factores para fomentar un mejor ambiente de trabajo con los empleados y la empresa.

En cuarto lugar, se aconseja que los directivos proporcionen a los empleados más libertad para tomar decisiones y más autonomía en el lugar de trabajo, lo que refleja su capacidad para elegir cómo realizar su trabajo. Es imprescindible que los miembros del personal sean plenamente conscientes tanto de sus responsabilidades como de los objetivos y normas de la empresa.

En quinto lugar, se aconseja que los directivos apoyen el desarrollo de las relaciones con los miembros de su equipo y entre ellos mismos, dándoles más autonomía y seguridad a la hora de tomar decisiones y permitiéndoles sentirse escuchados y elogiados por sus logros en el desempeño de sus funciones. Para mejorar el entorno de trabajo de su personal, los directivos también deben inspirar a los empleados, delegar más autoridad y responsabilidad y recompensar el éxito.

REFERENCIAS

- Alducin, & Gil. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal*.
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bardales. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Proceso Electorales del Perú 2020*. Lima: Dirección General de Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. Cundimarca: Pearson Educacion.
- Boxó Cifuentes, J., Aragón Ortega, J., Ruiz Sicilia, L., Riesco, O., & Rubio, A. (2013). *Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia*. Madrid: Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. vol.33 no.117.
- Chiavenato. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D. F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, & Rocha. (2021). *Satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores de una compañía de radiadores del Distrito de Ate, 2021*. Lima.
- Garcia. (2019). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hospital de especialidades El Angel* . México DF.
- Garcia, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2021). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Colombia: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.

- Guzmán. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Lima .
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Interamericana Editores (ed.); McGraw Hil.
- Hernandez, Fernanadez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Honneth, A. (2011). *El reconocimiento como ideología*. Madrid: Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Editorial Devito.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, . (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis (5a ed.)*. Ediciones de la U.
- Paredes Floril, P. R., Quiroz Díaz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081&lang=es
- Pastor, B. F. (2019). *Población y muestra*. Pueblo Continente.
- Portinari, B. (2016). La conciliación empieza en la oficina. *El país*.
- Ricarda, G., & Grentz, R. (2021). *Clima organizacional y la motivación en el Centro de Educación Técnico- Productiva Computec Millenium E.I.R.L – 2021*. Chiclayo: Repositorio UTP.
- Rosales. (2020). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores pertenecientes al departamento administrativo de una organización en Cotopaxi*. Cotopaxi.
- Sampieri, R., Collado, C., Baptista, M., & Mendez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Vol. (6a ed.)). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sepúlveda Ramírez, M. G. (2003). *Autonomía moral: una posibilidad para el desarrollo humano desde la ética de la responsabilidad solidaria*. Santiago: Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. XII.
- Torres Pacheco, E., Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@cción*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Vargas Masías, R. P., & Chávez Gur, E. (2022). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? *conexión Esan*.
- Vásquez Robles, F., Napán, A. C., & Miranda Tejedo, N. (2021). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000200029&lang=es
- Zambrano Álvarez, G. P., & Zambrano Montesdeoca, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional. *podium 42*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos |
|--|---|--|--|
| <p>Problema general ¿De qué manera influye el Clima laboral en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué influencia existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?</p> <p>¿Qué influencia existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?</p> <p>¿Qué influencia existe entre la autonomía y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022?</p> | <p>Objetivo general Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la incidencia que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> <p>Establecer la incidencia que existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> <p>Establecer la incidencia que existe entre la autonomía y el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> | <p>Hipótesis general El clima laboral influye en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El reconocimiento influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> <p>La recompensa influye en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> <p>La autonomía incide en el desempeño laboral en el personal de la empresa Mia Market, Juliaca – Puno, 2022.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> |

| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | Escala de medición | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------|--------------------|---------------|----------------|------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---|
| <p>Tipo Aplicada Nivel Descriptivo – Explicativa Transversal</p> <p>Diseño No experimental Enfoque Cuantitativo</p> | <p>Población N1: 44 trabajadores de la empresa Mia Market, Juliaca SCRL.</p> <p>Muestra No se determinó muestra ya que se trabajó con toda la población.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1234 336 1429 373">Variables</th> <th data-bbox="1429 336 1789 373">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1234 373 1429 600" rowspan="4">Clima laboral</td> <td data-bbox="1429 373 1789 440">Reconocimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 440 1789 507">Recompensa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 507 1789 574">Autonomía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 574 1789 641">Relaciones sociales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1234 641 1429 772" rowspan="3">Desempeño laboral</td> <td data-bbox="1429 641 1789 708">Condiciones laborales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 708 1789 772">Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 772 1789 839">Supervisión</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Clima laboral | Reconocimiento | Recompensa | Autonomía | Relaciones sociales | Desempeño laboral | Condiciones laborales | Trabajo en equipo | Supervisión | <p data-bbox="1839 571 2047 603">Escala ordinal</p> |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| Clima laboral | Reconocimiento | | | | | | | | | | | | | |
| | Recompensa | | | | | | | | | | | | | |
| | Autonomía | | | | | | | | | | | | | |
| | Relaciones sociales | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño laboral | Condiciones laborales | | | | | | | | | | | | | |
| | Trabajo en equipo | | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisión | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------|--|---|----------------------|-------------------------|--------------------|
| V1: Clima laboral | Según García et al. (2020) define como la opinión de una persona basada en sus experiencias, así como en las cualidades del entorno laboral que la rodea. El constructor de clima organizacional se refiere a un fenómeno dinámico que se desarrolla a partir de la forma en que las personas interactúan con su lugar de trabajo. | El conjunto de acontecimientos, prácticas y circunstancias de toda la empresa que influyen directamente en el grado de satisfacción de los empleados con su lugar de trabajo. | Reconocimiento | - Motivación | Ordinal |
| | | | | - Cooperación | |
| | | | | - Valorar el trabajo | |
| | | | Recompensa y salario | - Ascensos | |
| | | | | - Política salarial | |
| | | | | - Remuneraciones | |
| | | | Autonomía | - responsabilidad | |
| | | | | - compromiso | |
| | | | | - independencia laboral | |
| | | | Relaciones sociales | - decisión | |
| - cooperación | | | | | |
| - comunicación | | | | | |
| - unión y apoyo | | | | | |
| Condiciones laborales | - solidaridad | | | | |
| | - trabajo en equipo | | | | |
| | - infraestructura | | | | |
| Trabajo en equipo | - horario cómodo | | | | |
| | - comodidad | | | | |
| Supervisión | - Tiene espíritu de cooperación con los demás trabajadores, se desempeña adecuadamente cuando trabaja en equipo. | Ordinal | | | |
| | - Relaciones interpersonales | | | | |
| | - Supervisión | | | | |
| V2: Desempeño laboral | Según García et al. (2020) se puede considerarse como reacción emocional, en una escala buena o negativa, ante un puesto de trabajo, que permite reflejar el estudio que hace el trabajador de los requisitos del puesto en comparación con sus esperanzas de progreso personal y profesional. | Es la calidad del trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa Mia Market SCRL. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. | Supervisión | - Igualdad y apoyo. | |
| | | | | | |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CLIMA LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad encontrar el grado de relación que tiene el clima laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MIA MARKET SCRL, Juliaca 2023. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

| N° de ítem | Ítems | Alternativas | | | | |
|---|--|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Reconocimiento | | | | | | |
| 1 | Usted considera que su trabajo es reconocido por los demás dentro de la empresa. | | | | | |
| 2 | Usted considera que existe reconocimiento por parte de la gerencia con relación a los esfuerzos y realizaciones de los trabajadores. | | | | | |
| 3 | Usted considera que se valora el hacer las cosas de modo diferente. | | | | | |
| 4 | Considera usted que su jefe inmediato conoce sus puntos fuertes y se los hace notar. | | | | | |
| 5 | Considera usted que es animado a desarrollar sus propias ideas. | | | | | |
| 6 | Usted considera que en esta empresa, los trabajadores son notificados sobre el buen uso de sus propuestas. | | | | | |
| Dimensión: Sistema de recompensa y salario | | | | | | |
| 7 | Usted considera que la remuneración que le paga la empresa es adecuada y justa. | | | | | |
| 8 | Considera usted que la remuneración que perciben los trabajadores está acorde con la situación y marcha de la empresa. | | | | | |
| 9 | Considera usted que en esta empresa, las personas son recompensadas a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo. | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Usted considera que en esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. | | | | | |
| 11 | Usted considera que en esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga mejor es el reconocimiento que se recibe. | | | | | |
| Dimensión: Autonomía | | | | | | |
| 12 | Usted considera que los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones. | | | | | |
| 13 | Considera usted que los jefes estimulan a los trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema. | | | | | |
| 14 | Considera usted que en esta empresa, los trabajadores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo. | | | | | |
| Dimensión: Relaciones sociales | | | | | | |
| 15 | Usted considera que las relaciones interpersonales, en esta empresa, son armoniosas. | | | | | |
| 16 | Usted considera que en esta empresa, existe apoyo en situaciones de desventaja. | | | | | |
| 17 | Considera usted que en esta empresa, se percibe el sentimiento de amistad y solidaridad entre los compañeros de trabajo. | | | | | |
| 18 | Considera usted que en esta empresa, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo. | | | | | |

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad encontrar el grado de relación que tiene el clima laboral con el desempeño laboral, en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Mia Market SRLC, Juliaca 2023. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

| N° de ítem | Ítems | Alternativas | | | | |
|---|---|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Condiciones laborales | | | | | | |
| 1 | Usted considera que la distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores. | | | | | |
| 2 | Considera usted que el ambiente físico en el que labora es adecuado y se siente cómodo en ella. | | | | | |
| 3 | Considera usted que existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 4 | Usted considera que el horario de trabajo es adecuado y cómodo. | | | | | |
| 5 | Usted considera que su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo. | | | | | |
| Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | | |
| 6 | Considera usted que existe un nivel alto de compañerismo entre los trabajadores. | | | | | |
| 7 | Usted considera, que se desempeña eficientemente en un grupo de trabajo, siendo pieza clave en el. | | | | | |
| 8 | Considera usted que se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. | | | | | |
| 9 | Usted considera que colabora con los demás, para el logro de los objetivos. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Usted considera que demuestra espíritu de cooperación con sus demás compañeros de trabajo. | | | | | |
| Dimensión: Supervisión | | | | | | |
| 11 | Considera usted que su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo. | | | | | |
| 12 | Considera usted que recibe preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |
| 13 | Considera usted que existen normas y procedimientos de cómo realizar el trabajo. | | | | | |
| 14 | Usted considera que los objetivos del trabajo están claramente definidos. | | | | | |
| 15 | Usted considera que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 16 | Considera usted que existe un trato justo en la empresa. | | | | | |

Anexo 4: Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Variable 1: Clima laboral

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 18 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | ,0 |
| | Total | 18 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,956 | 18 |

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach del clima laboral se obtuvo como resultado (0.956), siendo mayor que 0.80.

Variable 2: Desempeño Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 16 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | ,0 |
| | Total | 16 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,936 | 16 |

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach de ambas variables se obtuvo como resultado (0.973), siendo mayor que 0.80.

Anexo 5: Tablas

Tabla 1

Resultados de la Validez de los Especialista

| Experto | Grado académico | Resultado |
|-------------------------------|--------------------------|-----------|
| Dr. Henry Huamanchumo Venegas | Doctor en Administración | Aplicable |
| Dr. Jenry Málaga Luque | Doctor en Administración | Aplicable |
| Dr. Benito Navarro Quisocala | Doctor en Administración | Aplicable |

Análisis descriptivo

Tabla 2

Niveles de la variable clima laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 4 | 9,1% | 9,1% | 52,9% |
| | N. Medio | 23 | 52,3% | 52,3% | 61,4% |
| | N. Alto | 17 | 38,6% | 38,6% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 3

Niveles de la dimensión reconocimiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 8 | 18,2% | 18,2% | 18,2% |
| | N. Medio | 22 | 50,0% | 50,0% | 68,2% |
| | N. Alto | 14 | 31,8% | 31,8% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 4

Niveles de la dimensión recompensa y salario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 4 | 9,1% | 9,1% | 9,1% |
| | N. Medio | 25 | 56,8% | 56,8% | 65,9% |
| | N. Alto | 15 | 34,1% | 34,1% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 5

Niveles de la dimensión autonomía

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 7 | 15,9% | 15,9% | 15,9% |
| | N. Medio | 20 | 45,5% | 45,5% | 61,4% |
| | N. Alto | 17 | 38,6% | 38,6% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 6

Niveles de la dimensión relaciones sociales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 4 | 9,1% | 9,1% | 9,1% |
| | N. Medio | 24 | 54,5% | 54,5% | 63,6% |
| | N. Alto | 16 | 36,4% | 36,4% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 7

Niveles de la variable desempeño laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 13 | 29,5% | 29,5% | 29,5% |

| | | | | | |
|--|----------|----|--------|--------|--------|
| | N. Medio | 19 | 43,2% | 43,2% | 72,7% |
| | N. Alto | 12 | 27,3% | 27,3% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 8

Niveles de la dimensión condiciones laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 15 | 34,1% | 34,1% | 34,1% |
| | N. Medio | 16 | 36,4% | 36,4% | 70,5% |
| | N. Alto | 13 | 29,5% | 29,5% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 9

Niveles de la dimensión trabajo en equipo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 8 | 18,2% | 18,2% | 18,2% |
| | N. Medio | 19 | 43,2% | 43,2% | 61,4% |
| | N. Alto | 17 | 38,6% | 38,6% | 100,0% |
| | Total | 44 | 100,0% | 100,0% | |

Tabla 10

Niveles de la dimensión supervisión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | N. Bajo | 4 | 9,1% | 9,1% | 9,1% |
| | N. Medio | 17 | 38,6% | 38,6% | 47,7% |
| | N. Alto | 23 | 52,3% | 52,3% | 100,0% |

| | | | |
|-------|----|--------|--------|
| Total | 44 | 100,0% | 100,0% |
|-------|----|--------|--------|

Estadística inferencial

Tabla 11

Prueba de normalidad (variable clima laboral y desempeño laboral)

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima laboral | 0,841 | 44 | 0,000 |
| Desempeño laboral | 0,810 | 44 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 12

Correlación entre clima laboral y desempeño laboral

| Modelo | R | R. cuadrado | R. cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|
| 1 | ,809 ^a | ,862 | ,803 | 4,349 |

a. Predictores: (Constante), RELACIONES SOCIALES, RECONOCIMIENTO, AUTONOMÍA, RECOMPENSA Y SALARIO

Tabla 13

Prueba de normalidad (variable clima laboral y desempeño laboral)

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
|--------|----------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| | | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 6,512 | 1,656 | | 7,465 | ,000 |
| | Reconocimiento | 1,185 | ,235 | 4,22 | 1.364 | ,004 |
| | Recompensa y salario | ,984 | ,268 | 3,03 | 1,260 | ,008 |
| | Autonomía | ,767 | ,286 | ,340 | 2,258 | ,005 |

| | | | | | |
|---------------------|-------|------|------|-------|------|
| Relaciones Sociales | 1,159 | ,231 | ,593 | 2,088 | ,043 |
|---------------------|-------|------|------|-------|------|

Tabla 14

Correlación entre el reconocimiento y desempeño laboral

| | | | Compromiso afectivo |
|-----------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Motivación laboral | Coeficiente de correlación | 0,712** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,004 |
| | | N | 44 |

** El nivel de correlación es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 15

Correlación entre el recompensa y desempeño laboral

| | | | Compromiso afectivo |
|-----------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Motivación laboral | Coeficiente de correlación | 0,863** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,008 |
| | | N | 44 |

** El nivel de correlación es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 16

Correlación entre la autonomía y desempeño laboral

| | | | Compromiso afectivo |
|-----------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Motivación laboral | Coeficiente de correlación | 0,735** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,005 |
| | | N | 44 |

** El nivel de correlación es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 17

Correlación entre las relaciones sociales y desempeño laboral

| | | | Compromiso afectivo |
|-----------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Motivación laboral | Coeficiente de correlación | 0,482** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,043 |
| | | N | 44 |

** El nivel de correlación es significativo en el nivel 0,01 (bilateral)

Anexo 5: Carta de solicitud a la empresa



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Juliaca, 01 de marzo del 2023

Señor(a)
POLAR PAREDES ROSANA
GERENTE GENERAL
MIA MARKET SCL

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este y en el mío propio, deseándole la continuidad éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. Rossy Delicia Chambi Mamani, con DNI 73598681, y Bach. Alexis Paul Pacuri Otazú, con DNI 76650963 del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "**CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MIA MARKET, JULIACA - PUNO, 2022.**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré sele brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia
Mariños Coordinadora Nacional
Titulación
PE Administración

Anexo 6: Autorización de la empresa



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Juliaca, 10 de abril del 2023

Señores

Escuela profesional de administración

Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Este

A través del presente, **Rosana Polar Paredes**, identificado (a) con DNI N°**02369234**, con el cargo de Gerente de la empresa **Mia Market S.C.R.L.** con N° RUC **20447849047**, se le otorga permiso a los señores **CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA**; identificada con DNI N°**73598681** Y **PACURI OTAZÚ ALEXIS PAUL**; identificado con DNI N°**76650963**; y a su vez doy fe a que se ejecute la elaboración de tesis designada: **CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MIA MARKET JULIACA – PUNO, 2022.**

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente

Rosana Polar Paredes
Gerente

Anexo 7: Validación por expertos

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 28 de marzo de 2023

CARTA N° 001 – 2022 / JDAB y DAG

SEÑOR:

HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: “**Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022**”, para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente:



CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA
DNI 73598681



PACURI OTAZÚ ALEXIS PAUL
DNI 76650963

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry Ismael
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Laboral
 Autores del instrumento : Chambi Mamani Rossy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | EXCELENTE (5) | | | | |
|----------------------|--|---------------|---|---|-----------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 44 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

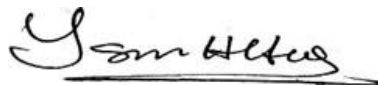
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Lima, 28 de marzo del 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo
Venegas

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Chambi Mamani Rossy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | 44 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

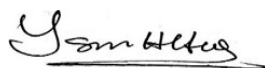
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Lima, 28 de marzo del 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 18 de abril de 2023

CARTA N° 001 – 2022 / JDAB y DAG

SEÑOR:

JENRY MALAGA LUQUE

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022”**, para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

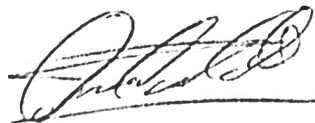
En tal sentido, solicito la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente:



CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA
DNI 73598681



PACURI OTAZÚ ALEXIS PAUL
DNI 76650963

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jenny Málaga Luque
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Laboral
 Autores del instrumento : Chambi Mamani Rossy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS | INDICADORES | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | 44 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Puno, 18 de abril del 2023



Dr. Jenny Málaga Luque
DNI N°02306680

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jenny Málaga Luque
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Chambi Mamani Rossy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | x | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Puno, 18 de abril del 2023



Dr. Jenny Málaga Luque
 DNI N°02306680

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 15 de abril de 2023

CARTA N° 001 – 2022 / JDAB y DAG

SEÑOR:

BENITO NAVARRO QUISOCALA

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Mia Market, Juliaca - Puno, 2022”**, para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

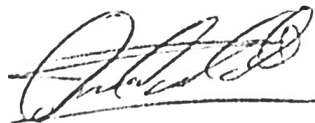
En tal sentido, solicito la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente:



CHAMBI MAMANI ROSSY DELICIA
DNI 73598681



PACURI OTAZÚ ALEXIS PAUL
DNI 76650963

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Benito Navarro Quisocala
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Laboral
 Autores del instrumento : Chambi Mamani Rossy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | PUNTAJE | | | | |
|----------------------|--|---------|---|---|-----------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

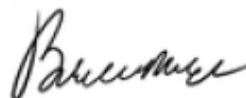
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Puno, 15 de abril del 2023



Dr. Benito Navarro Quisocala
DNI N°02402691

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Benito Navarro Quisocala
 Institución donde labora : Universidad Nacional del Altiplano
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Chambi Mamani Rosy Delicia y Pacuri Otazú Alexis Paul

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

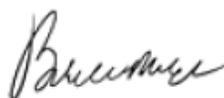
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Puno, 15 de abril del 2023



Dr. Benito Navarro Quisocala
 DNI N°02402691