



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY,
JULIACA - PUNO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES


CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023


TESIS PRESENTADA POR:


Bach. HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE

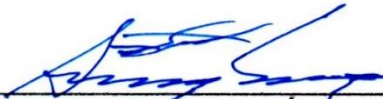
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1244-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 31 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-15729** de fecha **29-10-2024** de **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA – PUNO, 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Segundo miembro : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * Asesor : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 07 de noviembre de 2024
- * Hora : 10:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 0063-2024-UI-FCA-UANCV-I**

Juliaca, 22 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2023-CU-18519 de fecha 27 de diciembre de 2023, del Bach. HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023; presentado por el (la) Bach. HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.





RESOLUCIÓN N.º 1142-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 15 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 093-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-13830, presentado por: **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-13830, presentado por: **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA – PUNO, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 13 de noviembre de 2023, por el docente: Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA – PUNO, 2023**, presentado por: **HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1142-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 15 de noviembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE
Título de la propuesta de investigación:	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA – PUNO, 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. Sc. S. LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
MAC/vnop.



CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS



TÍTULO DE LA TESIS	
Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Hostal DC Samary, Juliaca - Puno, 2023	
DATOS DE AUTOR	
Nombres y apellidos	Homar Fernando Humpiri Arhuire
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74887085
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-2747-2569
DATOS DE ASESOR	
Nombres y apellidos	Santotomas Licimaco Aguilar Pinto
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
DATOS DEL JURADO	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Benigno Callata Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Roberto Payé Colquehuanca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Apolinar Florez Lucana
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
DATOS DE INVESTIGACIÓN	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Hostal DC Samary País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas GD Longitud: -15.4825847 Latitud: -70.125093,17</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 – 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io) - Librería	Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración y Negocios Internacionales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR QACERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
JULIACA - PUNO
Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE, identificado con DNI
Nro. 74887085 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:

“ CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023 ”

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de noviembre del 2024


FIRMA DEL ASESOR
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, Darío Humpiri Paye y Carmen Arhuire Sacaca, por haberme brindado su amor y cariño. Hicieron todo lo posible para ayudarme a alcanzar todas mis metas y objetivos hasta el momento. Les doy gracias por estar siempre conmigo y por nunca dejarme solo.



AGRADECIMIENTO

A creador por sobre todas las cosas por darme las fuerzas necesarias para cumplir los propósitos de mi vida. UANCV, por el estudio permitido a ser mejor cada día.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAx

AGRADECIMIENTOxi

ÍNDICE GENERAL xii

ÍNDICE DE TABLAS.....xv

ÍNDICE DE FIGURAS.....xvi

RESÚMEN xvii

ABSTRACT xviii

INTRODUCCIÓNxix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Formulación del problema..... 3

1.3. Justificación del estudio 3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 5

2.2. Objetivos específicos 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 6

3.2. Bases teóricas..... 11



3.3. Marco conceptual 21

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general..... 22

4.2. Hipótesis específicas 22

4.3. Variables..... 22

4.4. Operacionalización de variables..... 23

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 24

5.2. Método(s) aplicados a la investigación..... 24

5.3. Tipo de investigación 24

5.4. Nivel de investigación 25

5.5. Diseño de investigación 25

5.6. Población y muestra..... 25

5.6.1.Población..... 25

5.6.2.Muestra..... 26

5.7. Técnicas e instrumentos 26

5.7.1.Técnica..... 26

5.7.2.Instrumento 27

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento..... 27



5.8.1.Confiabilidad.....	27
5.8.2.Validez.....	28
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	28
5.10.Contrastación de hipótesis.....	29

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	35
6.2. Discusión de resultados	42
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	57



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización V1 y V2.....	23
Tabla 2	Número de trabajadores del Hostal Dc Samary, Juliaca - Puno.....	25
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento.....	27
Tabla 4	Rango de confiabilidad.....	27
Tabla 5	<i>Nombres de los expertos.</i>	28
Tabla 6	Contraste de HG.	29
Tabla 7	Contraste de HE1.....	30
Tabla 8	Contraste de HE2.....	31
Tabla 9	Contraste de HE3.....	32
Tabla 10	Contraste de HE4.....	33
Tabla 11	Contraste de HE5.....	34
Tabla 12	Nivel de asociación.	35
Tabla 13	Verificación.....	36
Tabla 14	Relación de clima laboral y desempeño laboral.....	36
Tabla 15	Relación de autorrealización y desempeño laboral.	37
Tabla 16	Relación de involucramiento laboral y desempeño laboral.....	38
Tabla 17	Relación de supervisión laboral y desempeño laboral.....	39
Tabla 18	Relación de comunicación y desempeño laboral.....	40
Tabla 19	Relación de condiciones laborales y desempeño laboral.	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Relación de clima laboral y desempeño laboral.	37
Figura 2	Relación de autorrealización y desempeño laboral.....	38
Figura 3	Relación de involucramiento laboral y desempeño laboral.	39
Figura 4	Relación de supervisión laboral y desempeño laboral.	40
Figura 5	Relación de comunicación y desempeño laboral.	41
Figura 6	Relación de condiciones laborales y desempeño laboral.	42



RESÚMEN

La investigación presentó como finalidad determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Para ello se empleó una técnica cuantitativa, correlacional y aplicada. Treinta y cinco empleados del albergue recibieron un cuestionario como instrumento. Para evaluar la fiabilidad del instrumento se utilizó la puntuación alfa de Cronbach de 0,88%, que indica una buena fiabilidad. Los resultados mostraron un valor de Rho de Spearman de 0,556, lo que indica que entre los empleados del albergue DC Samary de Juliaca-Puno, 2023, existe una correlación positiva y algo evidente entre el clima laboral y el rendimiento en el trabajo. Como resultado, la Tau b de Kendall se opuso a la hipótesis con un alfa de 0,000 por debajo del umbral recomendado de 0,05. En conclusión, existe una correlación sustancial entre el ambiente de trabajo y el rendimiento, como indica la correlación de 55,6% de la Rho de Spearman y un valor p de 0,000 inferior al alfa 0,05.

Palabras clave: clima laboral, desempeño laboral, autorrealización, calidad, toma de decisiones.



ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between work climate and work performance in the workers of the DC Samary hostel, Juliaca - Puno, 2023. A quantitative, correlational, applied technique was employed for this goal. Thirty-five hostel employees were given a questionnaire as a tool. The Cronbach's alpha score of 0.88%, which indicates good reliability, was used to assess the instrument's dependability. The findings showed a Spearman's Rho value of 0.556, indicating that among the employees of the DC Samary hostel in Juliaca-Puno, 2023, there is a positive, somewhat evident correlation between work atmosphere and job performance. As a result, Kendall's Tau b opposed the hypothesis with an alpha of 0.000 below the recommended threshold of 0.05. In conclusion, there is a substantial correlation between work atmosphere and performance, as indicated by Spearman's Rho's 55.6% correlation and p-value of 0.000 lower than the suggested alpha 0,05.

Key words: work climate, work performance, self-realization, quality, decision making.



INTRODUCCIÓN

La cultura del lugar de trabajo y el rendimiento de los empleados han sido un tema candente en el estudio de las organizaciones en estos días. En este caso, el presente estudio tiene como objetivo investigar y comprender la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los funcionarios del Hostal DC Samary, ubicado en Juliaca, zona de Puno, en el año 2023.

El tema a tratar se aborda en el primer capítulo, que se inicia con la descripción del problema y se enfatiza la importancia de comprender cómo se relacionan el clima laboral y el desempeño laboral en el escenario específico del albergue. A continuación se articula el problema, esbozando las preguntas precisas que orientarán la investigación. Por último, se expone la justificación del estudio, haciendo hincapié en la importancia teórica y práctica de abordar esta cuestión en el lugar de trabajo del DC Samary.

En el segundo capítulo, se especifican los fines de la indagación, con un objetivo general y objetivos específicos que guiarán el trabajo. Estos objetivos buscan proporcionar una estructura clara para la investigación y orientar la compilación y análisis de datos hacia la comprensión de la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral.

El tercer capítulo presenta el marco teórico referencial, abordando los antecedentes de la indagación para contextualizarla en la literatura existente. Se exploran las bases teóricas del estudio, destacando las definiciones y dimensiones clave de clima laboral y el desempeño laboral. Además, se presenta el marco conceptual que proporciona una comprensión más profunda de los conceptos centrales de la indagación.

En el cuarto capítulo, se plantean las hipótesis, abordando tanto la hipótesis general como las específicas. Se identifican las variables y dimensiones a investigar, y se lleva a cabo la operacionalización de estas variables para facilitar su medición y análisis.

En el quinto capítulo, se describe el enfoque de la indagación, los métodos aplicados, el tipo, nivel y diseño de la indagación, así como la población y muestra seleccionada. Se detallan



las técnicas y herramientas utilizadas, así como la confiabilidad y validez de la herramienta de medición. Además, se expone el procedimiento del análisis de información y la metodología para contrastar las hipótesis.

En el sexto apartado de esta investigación, se revelan y analizan los hallazgos durante el proceso de recopilación y análisis de datos. La exposición de hallazgos se estructura en dos secciones fundamentales: evidencia descriptiva e inferencial.

En la primera sección, se detallan los hallazgos descriptivos, proporcionando un análisis detallado de las variables medidas en la indagación. Se presentan estadísticas y métricas que describen de manera cuantitativa y cualitativa el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal DC Samary. Esta fase busca ofrecer una comprensión total y minuciosa de los datos recopilados.

Posteriormente, en la segunda sección del capítulo, se procede a la discusión de los hallazgos. Se analizan las implicaciones de los hallazgos, se contrastan con la literatura existente y se exploran posibles explicaciones para los patrones observados. La discusión busca contextualizar y dar sentido a los hallazgos, contribuyendo a la comprensión global de la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el ámbito específico del hostal.

El capítulo concluye con las conclusiones derivadas de la indagación y las sugerencias para la gestión del clima laboral y el desempeño laboral en el Hostal DC Samary. Se sintetizan los hallazgos clave y se ofrecen sugerencias prácticas para optimizar la calidad del contexto ocupacional; y, en consecuencia, el rendimiento de los colaboradores.

Finalmente, se agregan las fuentes bibliográficas que respaldan el estudio. Asimismo, se incorporan los apéndices que comprenden la matriz de consistencia, el dispositivo de medición y su validación, junto con la evidencia de recolección de datos. Este enfoque garantiza la transparencia y la integridad del proceso de investigación al proporcionar un respaldo documental exhaustivo. Este capítulo cierra el ciclo, brindando una visión integral del estudio realizado en el Hostal DC Samary en Juliaca, Puno, en el año 2023.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Acorde a Torres (2018) el clima organizacional es un factor esencial para considerar en el proceso de gestión, transformación e innovación dentro de una organización. Su importancia radica tanto en el proceso mismo como en los resultados que genera, ya que tiene un efecto directo en la calidad del sistema en su conjunto y en su evolución. La comprensión del CO proporciona información crucial sobre los procesos que impactan las operaciones de la organización, facilitando ajustes deliberados.

Arteaga (2019) efectuó un estudio realizado a nivel latinoamericano reveló que la situación ocupacional de los empleados de las organizaciones ecuatorianas no era el ideal y repercutía. La encuesta mostró que más del 86 % de los mismos estaban en modo de trabajo, en terrazas y equipos de procesamiento. El análisis mostró que el ambiente de trabajo general fue valorado en un 58 % y en la categoría de mejora, se consideraron los factores relacionados con la carrera y la gestión de mejora necesaria como factores que influyen en la prioridad. El entorno poco saludable para los empleados se atribuye principalmente a dos factores. En primer lugar, se destaca la sensación de estancamiento profesional debido a la falta de oportunidades de ascenso en las empresas. En segundo lugar, se observa una falta de compromiso entre los gerentes, jefes de departamento y sus subordinados, quienes tienden a actuar de manera



autónoma, lo que a su vez genera obstáculos que dificultan la colaboración como estrategia para aumentar la productividad.

Acorde con Andina (2020) una encuesta en Perú reveló que el 81 % de los empleados considera que el CO es fundamental para su desempeño. Asimismo, el 86 % estaría dispuesto a renunciar a su trabajo actual si las condiciones laborales no son favorables. No obstante, el 19 % indicó que esto no afectaría su trabajo. Respecto a la creación del clima laboral en la organización, el 70 % señaló que sus sugerencias y opiniones serán tenidas en cuenta, mientras que el 30 % no lo cree así. Además, solo el 49 % mencionó practicar la meritocracia como reconocimiento o recompensa por su rendimiento.

De acuerdo con Esan (2019), el entorno ocupacional puede tener un efecto inmediato y directo en motivación y rendimiento, indicó que el clima laboral también genera reacciones más profundas que influyen en el compromiso con la empresa. Esto respalda la necesidad de que las empresas mantengan un enfoque constante en supervisar el progreso de su ambiente laboral y en establecer medidas que aseguren la satisfacción a largo plazo de sus empleados.

Según Esan (2019) además de fomentar programas de formación, eventos y políticas que impulsen la integración y satisfacción de los trabajadores, es esencial realizar evaluaciones periódicas para determinar si el ambiente laboral se mantiene favorable. El entorno de trabajo es un entrelazamiento de aspectos personales y laborales, y dado que los empleados dedican la mayor parte de su tiempo allí, es crucial atender sus necesidades, ya que esto repercute.

En particular del tema de investigación, el Hotel DC Samary en Puno- Juliaca presenta los empleados entren y salgan con frecuencia. Esto es caro y perturba las operaciones del hotel, ya que la formación continua de nuevos empleados requiere tiempo y recursos. Asimismo, la falta de reconocimiento, incentivos y recompensas adecuadas conduce a la desmotivación entre los empleados existentes. Esto afectará negativamente su DL, lo que a su vez afectará la calidad del servicio otorgado por el hotel, ya que es posible que los empleados desmotivados no puedan brindar un servicio amigable y eficiente, lo que puede generar opiniones negativas de los



huéspedes, lo que en última instancia conduce a la insatisfacción del cliente y la insatisfacción con el hotel reduce los ingresos.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?

1.3. Justificación del estudio

Este estudio es significativo teóricamente porque pretende contribuir a la comprensión de la relación entre el CL y el DL en un hotel, Juliaca, lo que puede llenar un vacío en la literatura existente sobre clima y DL. Es un componente esencial en la eficacia y satisfacción en el lugar de trabajo, y comprender su interrelación puede tener implicaciones significativas para la gestión de recursos humanos y la productividad. Finalmente, los hallazgos pueden proporcionar recomendaciones a los administradores y líderes universitarios para optimar el ambiente ocupacional y así mejorar el DL.



En efecto, este estudio se justifica porque brindará información valiosa para reconocer áreas de mejora en el contexto ocupacional de Hostal Dc Samary para crear un clima más efectivo y colaborativo. Además, comprender la conexión entre el entorno laboral y el rendimiento puede ayudar a retener a los empleados al abordar problemas que pueden afectar la satisfacción y el compromiso ocupacional de los mismos. Finalmente, se busca identificar aspectos específicos del contexto ocupacional que están relacionados con el desempeño para ayudar a enfocar recursos y esfuerzos en áreas que marcan la mayor diferencia.

En el plano metodológico, la indagación se justifica en el sentido que un estudio cuantitativo permite explorar los antecedentes especiales del hostal Dc Samary y comprender la experiencia y las vistas de los empleados en detalle. Junto con estas líneas, los métodos cuantitativos proporcionan datos de enriquecimiento, descriptivos e inferenciales sobre la interacción relevante en el lugar de trabajo, la dinámica y, por lo tanto, una comprensión más completa y general.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre autorrealización y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- Determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

López et al. (2022) se propusieron investigar cómo la combinación de factores del entorno laboral y el comportamiento de los gerentes influye en el DL de los trabajadores industriales, utilizando un enfoque cualitativo con conjuntos de factores de confusión (fsQCA). Utilizaron un conjunto de dúos conformados por gerentes y subordinados para investigar las hipótesis de su estudio. Descubrieron que el liderazgo transformacional y el respaldo social emergieron como los factores más influyentes, mientras que el empoderamiento de los empleados y la relevancia de las tareas parecen ser menos determinantes en el desempeño. Estos resultados enfatizan la relevancia de un liderazgo positivo por parte de los gerentes en la administración de RR. HH.

Purwanto (2022) en la investigación el papel de la satisfacción laboral en la relación entre liderazgo transformacional, gestión del conocimiento, entorno laboral y rendimiento, se planteó como finalidad evaluar el impacto de la gestión transformacional, la gestión del conocimiento y el contexto ocupacional en el CL. El desempeño laboral en la industria del embalaje de Tangerang está influenciado por la complacencia ocupacional. Se escogió una muestra al azar de 351 grupos de empleados para la recopilación de datos y 221 grupos de empleados como muestra para los hallazgos del cuestionario. La investigación sugiere que no se observa un impacto definitivo del liderazgo transformacional y la gestión del conocimiento en el desempeño de los



empleados, tanto de manera directa como a través de la influencia mediadora de la satisfacción laboral. Ya sea de manera directa o indirecta, al influir en su satisfacción laboral. La complacencia ocupacional tiene un impacto significativo en el DL. Este nuevo estudio en Tangerang ofrece un modelo para mejorar el DL en la industria del embalaje al optimar un ambiente de trabajo positivo e implementar un liderazgo transformacional y una gestión del conocimiento satisfactoria.

Ta'an et al. (2020) se propusieron explorar el nivel de empoderamiento estructural y su relación con el DL de las enfermeras. Realizaron un estudio transversal con enfermeras de cuatro hospitales jordanos, utilizando cuestionarios autoadministrados. De los 195 enfermeros encuestados, 88 eran hombres (45,1 %) y 107 mujeres (54,9 %). En general, los partícipes consideraron que su entorno laboral era moderadamente empoderador. Descubrieron una correspondencia positiva demostrativa entre el empoderamiento estructural y el DL, concluyendo que las enfermeras con un alto nivel de empoderamiento tienen un mejor desempeño que aquellas con menos empoderamiento.

Sumba et al. (2022) se propusieron identificar cómo el CO afecta el DL de los empleados en las Pymes ecuatorianas. Utilizaron una metodología basada en investigación bibliográfica y de campo, empleando enfoques cualitativos para identificar las características del problema. Concluyeron que el CO, al tener en cuenta elementos como la interacción, el liderazgo, las conexiones humanas, el estímulo, la implicación y la valoración del rendimiento, influye directamente en la dedicación laboral y en el establecimiento de un entorno empresarial eficiente en las Pymes.

Arteaga (2019) se propuso evaluar el CL como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., que emplea a 87 personas en el área de producción. Utilizó investigación descriptiva y técnica cualitativa, incluyendo encuestas y muestreo estratificado. Los hallazgos indicaron que las condiciones laborales deficientes afectan negativamente los indicadores de producción. Concluyó que las organizaciones deben priorizar la creación de un contexto ocupacional adecuado para mejorar la productividad de los colaboradores.



3.1.2. Antecedentes nacionales

Borja (2022), en su estudio sobre el clima organizacional (CO) y su influencia en el desempeño laboral (DL) de los empleados de un hospital en Callao, el objetivo de este estudio era determinar la relación entre ambas variables. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, caracterizado por un diseño no empírico transversal y correlacional. La recogida de datos se llevó a cabo dentro de un marco temporal específico para investigar la relación entre la OC y la LD. Los resultados indicaron una correlación positiva entre las dos variables, validando así la hipótesis propuesta, ya que se demostró que un mejor clima organizacional está vinculado a un mayor rendimiento laboral.

Penachi (2019) desarrolló una tesis sobre el (CO) y el (DL) del personal en una institución pública (INDECI), con el objetivo de asemejar la relación entre ambas variables en dicho organismo. Se empleó una metodología mixta, combinando investigación documental mediante revisión bibliográfica y de campo a través de encuestas, con una muestra aleatoria de 196 personas. El diseño fue no empírico, transversal y correlacional. La conclusión fue que una mejor percepción del contexto ocupacional está asociada con un mejor desempeño del personal, reflejado en mayor eficiencia, eficacia y calidad.

Chanca (2021) se propuso identificar la relación entre el CO y el DL del personal militar de dicha institución. Su enfoque de investigación fue básico y descriptivo-correlacional, sin diseño empírico. Los hallazgos indicaron vínculos significativos entre las variables estudiadas, resaltando la importancia del CO en la percepción y DL.

Aguinaga (2022), investigación sobre el CO y el DL en los empleados de producción de dulces. Su objeto identificar la correspondencia entre ambos factores. El estudio adoptó un enfoque básico, con métodos cuantitativos y un diseño transversal y correlacional, sin experimentación. La muestra estuvo constituida por 70 trabajadores y se recopiló la información a través de encuestas. Los hallazgos mostraron una correspondencia estadísticamente demostrativa y directa entre el CO y el DL.



En el caso de Rivera (2019) se centró en el CO y el DL en la educación asociada. Se buscó identificar la relación entre la realización personal y el DL docente en dicha asociación. Utilizó métodos cuantitativos con un enfoque correlacional y un diseño transversal no empírico. La muestra incluyó a 120 maestros y se emplearon instrumentos específicos para medir el CO y el desempeño en el aprendizaje. Los hallazgos mostraron una correspondencia directa, positiva y moderada entre ambas variables, con una significancia estadística alta. La conclusión fue que un mayor CO se asociaba con un mejor desempeño en el aprendizaje, mientras que un menor CO se relacionaba con un menor desempeño. Estos hallazgos se consideraron relevantes y aplicables a contextos similares.

3.1.3. Antecedentes locales

Málaga (2020) en el estudio sobre el CO y DL de la docencia privada, se propuso como finalidad identificar qué relación existe entre estas dos variables del presente estudio. Se trató de una indagación con diseño no empírico, transversal, de tipo aplicada y correlacional. Los hallazgos evidenciaron que el estilo de liderazgo utilizado por el decano de la institución es autoritario y está influenciado por su formación militar y origen en el mismo centro educativo. El 56% de los encuestados acepta este estilo de gestión, mientras que el 44% no está de acuerdo.

Choquepata (2019) en CO y DL en los empleados de la municipalidad de Antauta, se propuso como finalidad identificar la correspondencia entre el CO y el DL en los trabajadores administrativos de la entidad. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con una perspectiva cuantitativa, no empírico y transeccional. La investigación incluyó la participación de 52 trabajadores administrativos, quienes completaron una encuesta compuesta por 23 ítems para recopilar datos relevantes. Los hallazgos evidenciaron que predomina una correspondencia directa y demostrativa (69,2%) entre DL y CO en el personal de la unidad. Finalmente, cuanto mejor sea el CO, mejores resultados obtendrán los empleados de la empresa.

Enciso (2020) en el estudio el CO y el DL en asociación educativa de Puno, El objetivo principal de esta investigación era dilucidar la conexión entre las variables asociadas a los



educadores de estas instituciones. la investigación se definió como descriptivo-correlacional, empleando un marco no empírico y transversal. La población global estaba compuesta por 324 educadores, mientras que la muestra seleccionada incluía 143 educadores, determinados mediante métodos de muestreo aleatorio simple. Los resultados revelaron una correlación moderada entre las variables ($r = .414$, $p = .000$). Además, se observó una correlación significativa entre la AD y las dimensiones de comunicación ($r = .427$, $p < .05$), motivación ($r = .05$, $p < .05$), confianza ($r = .323$, $p < .05$) y participación ($r = .345$, $p < .05$). En conclusión, se ha determinado que existe una correlación directa entre el CO y la AD, lo que demuestra que las percepciones de los educadores de un CI suficiente están estrechamente vinculadas a su eficacia docente.

Huanca (2022) en CO y el DL de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno, se planteó como finalidad demostrar la relación del CO con el DL. El estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y no empírico. La muestra consistió en 64 trabajadores seleccionados aleatoriamente de una población de 77 empleados administrativos de la Municipalidad. Los hallazgos revelaron una correspondencia demostrativa entre el CO y el DL, con un coeficiente de correspondencia de Pearson de 0.447 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que una percepción más positiva del CO se relaciona con un mejor DL. Además, se encontró evidencia suficiente para refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95%.

Amado (2022) en CL y desempeño directivo en educación primaria de UGEL1, se propuso como fin investigar la conexión entre el contexto ocupacional y el rendimiento de los directivos. Esta indagación fue cuantitativo y aplicado, no empírico transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra consistió en 103 directores, pertenecientes al nivel primario. Los hallazgos revelaron una relación altamente demostrativa ($p = 0.000 < 0.05$) entre el CL y el rendimiento de los directivos en las entidades de nivel primario, con una correspondencia moderada ($r = 0.573$) utilizando el coeficiente de correspondencia de Pearson.



3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Clima laboral*

Gan y Trigine (2006) indican que es el entorno en el cual los individuos colaboran y ejercen sus funciones profesionales dentro de una entidad, abarcando desde la interacción entre jefes y subordinados hasta las relaciones entre colegas de trabajo. El ambiente laboral puede influir considerablemente en el rendimiento de los empleados y puede llegar a limitar su participación efectiva. Tanto empleados como líderes a nivel mundial forman percepciones que impactan directamente en su desempeño. Es esencial entender que las actitudes de los empleados no siempre surgen de problemas fundamentales de la institución, sino de cómo los colaboradores comprenden estos aspectos.

La dinámica experimentada por los miembros de un equipo o grupo, que promueve el impulso y el entusiasmo entre el personal, se llama CL. En este contexto, son relevantes los aspectos físicos, emocionales y espirituales. Bordas (2016) afirma que tanto a nivel organizacional como individual, siendo conocido como ambiente psicológico a nivel individual y como CO o CL a nivel organizacional. El contexto emocional en el que los integrantes del grupo intercambian y desarrollan percepciones sobre los trabajadores se conoce como CO. La efectividad laboral, el compromiso y las acciones de los empleados están estrechamente ligadas a este entorno psicológico.

Gan y Triginé (2006) lo consideran como un factor esencial para evaluar el bienestar de una empresa o institución, analizando aspectos como el entorno laboral, las políticas internas, y los recursos disponibles, que incluyen la actitud de los colaboradores, el enfoque de gestión, así como la compensación económica y los beneficios salariales.

Por otro lado, para Rico et al. (2016) el entorno dentro de una organización se construye a partir de cómo los individuos perciben la cultura institucional, los comportamientos habituales, las emociones que se repiten, la fuerza laboral, los equipos de trabajo y los logros laborales. El contexto físico y psicológico de cada empresa se ve afectado por el CL. Por lo tanto, este abarca



una variedad de temas contextuales interconectados, así como comportamientos que respaldan la CO.

3.2.2. Dimensiones del clima laboral

De acuerdo con la Escala de CL de Palma (2004):

- **Autorrealización:** La conexión de esta dimensión radica en la evaluación de las oportunidades del ambiente laboral para impulsar el progreso tanto profesional como personal a largo plazo, centrado en las actividades asignadas (Palma, 2004).
- **Involucramiento laboral:** Se relaciona con el compromiso de un individuo en respaldar las políticas y principios de la empresa, así como su nivel de conexión con estos principios. Los marcadores abarcan la importancia y lealtad de los trabajadores (Palma, 2004).
- **Supervisión:** Un líder de recursos humanos es responsable de guiar a los demás hacia metas que incluyen el crecimiento profesional de los empleados, la optimización de procesos operativos y la promoción de un entorno laboral colaborativo y positivo. En cualquier empresa, la supervisión del personal es esencial y recae en individuos con habilidades gerenciales sólidas, encargados de coordinar, organizar y dirigir las labores de los empleados (Martell, 2015). Además, según el autor, se deben cumplir los siguientes requisitos para lograr una supervisión efectiva:
- **Planificar:** Ofrece una estructura para distribuir el personal adecuadamente y gestionar eficientemente el tiempo y los materiales con el objetivo de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo (Martell, 2015).



- **Organizar:** Es el procedimiento mediante el cual se definen la organización y las reglas de una empresa para administrar de manera óptima los recursos y lograr sus metas (Martell, 2015).
- **Dirigir:** Se trata del poder que posee el líder sobre el equipo encargado de administrar. Implica que el gerente debe mantener una relación positiva con su personal y comunicar de manera clara, breve y respetuosa (Martell, 2015).
- **Desarrollar:** Guiar a los trabajadores para mejorar sus competencias y destrezas, con el fin de obtener resultados beneficiosos tanto para ellos como para la organización (Martell, 2015).
- **Controlar:** Indica que los empleados reconocen su responsabilidad individual en el trabajo y ven al gerente como un facilitador para alcanzar los objetivos establecidos (Martell, 2015).
- **Ejecutar:** Las tareas de supervisión que alcancen las metas definidas en distintos lapsos temporales, incluyendo períodos cortos, intermedios y prolongados (Martell, 2015).
- **Comunicación:** La interacción entre individuos, sea escrita, verbal o gestual, adquiere particular importancia en el entorno laboral, donde se convierte en comunicación laboral. Esta forma de comunicación implica la transferencia de datos entre diversos integrantes de la entidad, incluyendo personal interno, líderes y personas externas a la organización. Una comunicación efectiva con los empleados es vital para el éxito empresarial, pues toda empresa requiere de un proceso comunicativo eficiente para funcionar correctamente. La persistencia de conflictos debido a una comunicación deficiente puede impactar negativamente en la productividad de la empresa y, por ende, en su producción total (Martell, 2015).



- **Condiciones laborales:** Hace referencia al entorno laboral y a todas las circunstancias que puedan influir positiva o negativamente en los trabajadores. Este término abarca una amplia gama de aspectos, como el ambiente laboral, la seguridad, el bienestar, la calidad del entorno, la infraestructura, las condiciones ergonómicas, los horarios y los salarios, entre otros elementos que impactan en el ámbito laboral (Martell, 2015).

La mayoría de naciones poseen normativas que establecen un límite mínimo para proteger los derechos laborales, incluyendo la salud, remuneración justa, condiciones laborales idóneas, entre otros aspectos. Por consiguiente, se puede afirmar que las condiciones laborales favorables, que aseguran el cumplimiento de los derechos laborales establecidos por ley, son esenciales para el bienestar de los empleados (Cortés, 2018).

También, los escritores indican que los trabajadores se benefician de diversas maneras cuando los empleadores les proporcionan condiciones laborales apropiadas. Entre estas perspectivas se incluyen las siguientes:

Legal: Cumplir con las obligaciones legales permite a los empleadores evitar no solo posibles multas y castigos económicos, sino la salud y seguridad de los trabajadores (Cortez, 2018).

Económicas: Los que aseguren sus condiciones laborales óptimas en sus organizaciones disminuirán la probabilidad de accidentes en el lugar de trabajo, los gastos relacionados con interrupciones laborales y podrán prevenir posibles gastos médicos, financieros u otros (Cortez, 2018).

Morales: Es deber de los empleados garantizar la seguridad de sus colegas y evitar exponerlos a riesgos laborales o entornos laborales inseguros (Cortez, 2018).

3.2.3. Desempeño laboral

Carrera (2014), la eficacia de una organización en la ejecución y el cumplimiento de sus metas laborales se determina mediante los procesos. Por lo general, se evalúa el rendimiento a



nivel organizacional para asegurar la alineación con los objetivos estratégicos individuales y garantizar la satisfacción con las metas establecidas.

3.2.4. Características de desempeño laboral

- Estas se refieren a saberes, destrezas y competencias que una empresa debe utilizar y demostrar al desempeñar un puesto de trabajo. Según Batthyány y Cabrera (2011), estas características son las siguientes:
- **Adaptabilidad:** referida a la posibilidad de una persona para comunicarse de manera clara, tanto de forma individual como en grupos, adaptando el lenguaje o léxico para cumplir con las demandas de los demás. Implica una comunicación efectiva utilizando una gramática correcta, organizada y con estructura adecuada (Batthyány y Cabrera, 2011).
- **Proactividad:** implica tener un efecto positivo en los eventos para lograr objetivos, creando condiciones en lugar de simplemente aceptarlas. Se trata de esforzarse por alcanzar metas y objetivos (Batthyány y Cabrera, 2011).
- **Conocimiento:** Especialización en técnica y/o práctica adquirida en un sector relacionado con el trabajo. Incluye la capacidad de permanecer actualizado sobre los avances e investigaciones existentes en el área de especialización (Cabrera, 2011).
- **Trabajo en equipo:** referida a la habilidad de contribuir y trabajar de forma fructífera en grupo para lograr los fines de la entidad, al mismo tiempo que se crea un ambiente amigable que fomente el asentimiento (Cabrera, 2011).
- **Estándares de rendimiento:** esto incluye la capacidad de satisfacer y destacar los estándares o metas establecidos por la empresa, así como la capacidad de compilar datos que permitan la retroalimentación y optimización del sistema (Cabrera, 2011).



- **Desarrollo de talento:** implica la destreza de los integrantes del equipo para desplegar habilidades y destrezas a través de la organización de diligencias eficientes y productivas asociadas con los roles actuales y venideros (Cabrera, 2011).
- **Facilitación de la planificación del trabajo:** se refiere a la capacidad de seleccionar las configuraciones organizativas y estructurales más adecuadas para alcanzar los objetivos. Incluye la capacidad de reorganizar las áreas de trabajo de manera adecuada para maximizar la flexibilidad humana y las oportunidades de innovación (Cabrera, 2011).
- **Maximización del rendimiento:** incluye la capacidad de definir propósitos y fines de rendimiento/desarrollos claros, otorgando dirección y evaluación objetiva del rendimiento (Cabrera, 2011).

3.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Cabrera (2011) indica que los elementos están vinculados entre sí y afectan directamente el desempeño laboral, abarcando aspectos como la felicidad de los trabajadores, la confianza en uno mismo, colaboración grupal y avance profesional.

- **Satisfacción del trabajador:** Es una colección de emociones, ya sean buenas o malas, que los trabajadores experimentan en el curso de su trabajo y que se expresan en ambientes de trabajo particulares. Los grupos de trabajo, la supervisión, la estructura organizativa, etc. están relacionados con el entorno y tipo de trabajo en este (Cabrera, 2011)
- **Autoestima:** Es un sistema de necesidades individualizadas que expresa el deseo de destacar en el ámbito laboral, así como la necesidad de lograr una situación diferente en la organización (Cabrera, 2011).



- **Trabajo en equipo:** El trabajo de los empleados se puede mejorar si interactúan cara a cara con los clientes a los que atienden o si participan en un proyecto de equipo que permita el control de calidad. Una estructura con un sistema confiable de interacciones se produce cuando los empleados cumplen y satisfacen un conjunto de necesidades, dando lugar al llamado grupo de trabajo (Cabrera, 2011).
- **Capacitación para el trabajador:** Es un proceso de aprendizaje que realiza el departamento de RR.HH. para lograr que los empleados desempeñen sus funciones de la manera más eficiente posible. El 80 % de las veces, los programas de capacitación tienen resultados favorables. Facilitar los siguientes modelos u ofrecer detalles y contenidos pertinentes al trabajo (Cabrera, 2011).

3.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

3.2.6.1. Calidad: Junto con ser un factor que impulsa la competitividad, esto es fundamental en las relaciones comerciales. La fidelidad del cliente puede sufrir daños debido a una experiencia negativa, lo que podría afectar negativamente el proceso (Chiavenato, 2001).

Variedad de estrategias y acciones diseñadas para mejorar tanto la percepción de la marca como la conexión con la clientela. La construcción de relaciones sólidas basadas en la confianza y la creación de un entorno acogedor, útil y positivo para los clientes son fundamentales en este enfoque. Si se implementa de esta manera, los clientes se sentirán satisfechos con el servicio recibido y es más probable que vuelvan con mayor frecuencia, ya que perciben que están recibiendo un valor excelente por su inversión. Además, al reconocer los momentos en los que los clientes requieren mayor asistencia, la prestación de un servicio excelente también ayuda a rectificar cualquier posible equivocación la dimensión calidad cuenta con indicadores como:

3.2.6.2. Calidad de servicio: La satisfacción del cliente se fundamenta en la capacidad del servicio para cumplir con las necesidades del consumidor. Este nivel de satisfacción es vital para mantener la fidelidad del cliente hacia el producto o servicio ofrecido.



3.2.6.3. Satisfacción al usuario: La felicidad del cliente está ligada a cómo los servicios y productos de una compañía satisfacen o fomentan las necesidades de sus clientes, resaltando que la satisfacción está estrechamente vinculada con la forma en que perciben y disfrutan la satisfacción de sus expectativas.

3.2.6.4. Reconocimiento: Se trata de una herramienta de gestión que, mediante estas iniciativas, refuerza la conexión entre empresa y sus colaboradores, generando efectos positivos en cualquier estructura organizativa. Asimismo, el reconocimiento laboral contribuye al bienestar de los empleados en su entorno laboral (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.5. Trabajo en equipo: Consiste en la unión de al menos dos personas que están estructuradas de manera formal. El propósito es crear un grupo de individuos que puedan colaborar en conjunto para lograr objetivos específicos, aprovechando sus distintos conocimientos, experiencias, ideas y habilidades de manera complementaria. La eficacia de un CO se logra gracias a la habilidad de unir a todos los trabajadores, generando cohesión y obteniendo resultados satisfactorios en términos de productividad (Díaz y Ordóñez, 2019).

Buena atención: Este indicador permite la evaluación de la calidad de nuestros servicios. Se valora la habilidad de los trabajadores en este ámbito, enfatizando la importancia de su enfoque, carisma y capacidad de mantener una presencia sólida. Es esencial capacitar al personal para que reconozcan la relevancia del público en el éxito operativo (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.6. Productividad: Medida de cómo se aprovechan eficazmente los recursos en la fabricación. Cuando la economía utiliza un único factor, como el trabajo, para producir, la producción se define como la cantidad producida por unidad de trabajo, también conocida como productividad laboral. En resumen, un empleado eficiente genera una mayor cantidad de producción (Chiavenato, 2001).



3.2.6.7. Responsabilidad: Es importante que el miembro del equipo aprecie esta característica para garantizar que los procedimientos se desarrollen de manera exitosa y se logren todas las metas empresariales (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.8. Cumplimiento de objetivos: Esta guía estratégica proporciona a las empresas el apoyo necesario para mantener su ventaja competitiva mientras persiguen sus metas a corto y largo plazo. Un propósito claro resulta fundamental para las organizaciones, respaldado por una declaración de misión y un plan estratégico dinámico y persuasivo que orienta eficazmente al equipo hacia el logro de sus objetivos.

3.2.6.9. Base de datos estratégicos: Este recurso es versátil y puede emplearse para acceder a datos sobre egresos e ingresos, clientes fiables o información detallada acerca de todos los productos de la compañía, tanto en el inventario como entre los empleados (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.10. Retroalimentación: Consiste en establecer un mecanismo de supervisión para una tarea o actividad específica, lo que permite a los empleados evaluar su rendimiento en relación con el estándar de la empresa, que puede ser favorable o desfavorable. El feedback proporcionado a los empleados aumenta su confianza en su labor, resalta sus habilidades y les brinda una clara orientación sobre áreas de mejora y cómo abordarlas (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.11. Compromiso: Vamos a emplear este criterio para medir el compromiso de nuestros trabajadores, ya que es vital que cada miembro de la organización esté plenamente comprometido con sus responsabilidades. En términos generales, esta medida contribuye al cumplimiento de los objetivos empresariales.

3.2.6.12. Toma de decisiones: Cuando hablamos de decisiones, nos referimos a la capacidad de elegir qué hacer con algo. Al igual que en la vida cotidiana, tomar decisiones implica un proceso de prueba y error. Aunque las decisiones pueden ser inciertas, los resultados pueden ser beneficiosos. En diversos campos, tanto individuos como organizaciones enfrentan una



variedad de eventos que influyen en la toma de decisiones. Examinar el contexto y seleccionar las herramientas idóneas para enfrentar la situación es esencial previo a la toma de decisiones.

3.2.6.13. Alternativas de solución: Además de facilitar la toma de decisiones, esta medida también presenta opciones alternativas para elegir la más adecuada y aplicarla. Esto implica que al surgir problemas en la organización, debemos identificar soluciones, evaluarlas y luego ejecutarlas de manera que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.14. Decisiones y responsabilidades: Se debe aceptar la responsabilidad de sus tareas, identificar cómo enfrentar los desafíos presentes y evaluar su desempeño en el trabajo.

3.2.6.15. Programación de recursos: Cada proyecto requiere un plan alternativo, lo que implica que se deben gestionar los recursos internos como externos para llevarlos a cabo sin incertidumbre y continuar beneficiando a toda la comunidad (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.16. Conocimiento: Permite evaluar la competencia de los miembros de la entidad, de modo que puedan ser asignados a puestos acorde a sus conocimientos, lo cual es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales.

3.2.6.17. Conocimiento de puesto: La empresa debe asegurar la adecuada distribución de los manuales de organización y procedimientos para que los empleados entiendan sus roles en cada departamento, facilitando así la ejecución de las tareas asignadas. Los gerentes deben reconocer y promover la importancia del MOF, manteniéndolo actualizado para respaldar a todos los empleados en el cumplimiento de sus responsabilidades.

3.2.6.18. Conocimiento de la identidad: En lugar de limitar la comunicación de los miembros del equipo con los trabajadores acerca del estado del negocio o los planes futuros, los gerentes o líderes deben esforzarse por integrar a todos los miembros del equipo e inspirarlos, ya que comprenden hacia dónde se dirigen (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.2.6.19. Conocimiento del usuario: Es fundamental entender al menos las necesidades básicas de los clientes. En la organización, se debe reconocer que los usuarios



tienen claro lo que desean implementar en su entorno, lo cual es crucial para mantener una gobernabilidad adecuada y satisfacer sus expectativas (Díaz y Ordóñez, 2019).

3.3. Marco conceptual

Administración: Una institución puede lograr sus metas de forma más eficiente mediante una buena gestión, enfocándose en la planificación, organización, implementación y dirección óptima de sus recursos (Chiavenato, 2001).

Autorrealización: El objetivo fundamental de la existencia humana radica en la realización plena del potencial único de cada persona y en la consecución de todo aquello que puede llegar a alcanzar (Bernal, 2009).

Calidad: Satisfacer las demandas del cliente de forma ventajosa y a un precio sostenible (Nueva ISO 9001:2015, 2016).

Clima organizacional: Diversos valores, actitudes y factores internos influyen en cómo las personas generan interacciones sociales (Méndez, 2006).

Conocimiento: Es el conocimiento personal y subjetivo que se posee acerca de eventos, ideas, conclusiones, observaciones y otros aspectos que pueden ser o no útiles.

Desempeño: El desempeño se refiere al comportamiento de un individuo en la consecución de los objetivos establecidos. Es la táctica personal empleada para alcanzar las metas deseadas (Chiavenato, 2009).

Productividad: La productividad en el ámbito económico se emplea como un indicador para calcular la producción obtenida por cada recurso utilizado, ya sea trabajo, inversión, tiempo o recursos naturales, dentro de un intervalo temporal definido (Sevilla, 2020).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

4.2. Hipótesis específicas

- La autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.
- Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

4.3. Variables

Clima laboral (V1)

- Autorrealización



- Involucramiento
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

Desempeño laboral (V2)

- Calidad
- Productividad
- Toma de decisiones
- Conocimiento

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización V1 y V2.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala
Clima laboral	Es el escenario en el que las personas trabajan juntas y se desempeñan profesionalmente en una organización. ^a	La variable clima organizacional fue medida siguiendo la Escala de Palma (2004), cuyas dimensiones se evaluaron a través de una escala ordinal de tipo Likert.	Características laborales Autorrealización Supervisión Involucramiento laboral Comunicación	Ordinal
Desempeño laboral	Procesos que determinan con qué éxito una organización o individuo realiza sus tareas y logra sus objetivos laborales. ^b	La variable desempeño laboral se midió siguiendo los propuestos de Hernández (2008) de forma ordinal a través de una escala ordinal de tipo Likert.	Calidad Productividad Toma de decisiones Conocimiento	Ordinal

Nota. a Gan y Triginé, 2006; b Pernía y Carrera (2014)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Acorde con Mendoza (2018) se usó la perspectiva cuantitativa, dado que el fenómeno bajo investigación es mensurable, observable y propio de la realidad objetiva, se sigue un enfoque sistemático y controlado mediante la aplicación de métodos para evaluar las hipótesis. Las variables recopiladas se evalúan utilizando métodos estándar, presentando los datos digitalmente y analizándolos estadísticamente. El objetivo principal es identificar o descartar relaciones entre los elementos del tema en cuestión.

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

De acuerdo con Pérez (2017) se empleó el método deductivo, que constituye de dos procesos inversos de inducción y deducción. La inducción implica inferir patrones generales a partir de casos particulares, empleando observaciones repetidas de hechos y fenómenos reales para identificar características comunes entre grupos específicos. Esto permite derivar conclusiones sobre aspectos compartidos de sus características, fundamentadas en la evidencia empírica recopilada.

5.3. Tipo de investigación

Para Mendoza (2018) el tipo de indagación fue aplicada, ya que su propósito principal era la implementación práctica del conocimiento para resolver un problema específico.



5.4. Nivel de investigación

Mendoza (2018). La investigación adopta un nivel correlacional, ya que busca identificar y examinar las características específicas de las variables de interés mediante el análisis estadístico. Esta perspectiva coincide con la definición de Hernández y Mendoza (2018), quienes defienden el propósito de la investigación relacional busca entender minuciosamente las características específicas de diferentes fenómenos, sociedades, procesos u objetos, ofreciendo una visión detallada sobre su origen, organización y evolución, lo que facilita la evaluación exhaustiva de los problemas.

5.5. Diseño de investigación

La investigación adopta un diseño no experimental y de corte transversal, donde el propósito es simplemente describir las variables sin intervenir en su dinámica. Según Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de diseño, la observación de los fenómenos se realiza sin alterar las variables. Respecto a los estudios transversales, estos se centran en recopilar datos en momentos específicos, como si capturaran instantáneas de eventos, según la misma fuente.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Conforme con Carrasco (2019) a población se refiere al total de elementos involucrados en la investigación, y puede ser descrita como una agrupación de entidades que pueden ser observadas. De manera similar, Ríos (2017) la define como una unidad que comprende los sujetos u objetos bajo estudio. En esta investigación, el universo lo compusieron 35 trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno.

Tabla 2

Número de trabajadores del Hostel Dc Samary, Juliaca - Puno.

Cargo	Trabajadores
1. Gerente	1
2. Asistente	1



3. Administrador	1
4. Contador	1
5. Logística	1
6. Almacén	2
7. Recepcionista	6
8. Limpieza	9
9. Cocinero	4
10. Personal apoyo	5
11. Seguridad	4
Total	35

Nota. Planilla de trabajadores.

5.6.2. Muestra

Carrasco (2019) no probabilístico es la muestra. Asimismo, se utilizó el muestreo por conveniencia; aquí, el investigador suele seleccionar individuos de su muestra solo por su proximidad. Por lo general, el investigador no reconoce esta muestra como representativa de toda la población, pero la toma para buscar rápidamente opiniones, datos e información

La muestra de estudio consistió en la totalidad de la población. Los sujetos seleccionados para responder al cuestionario fueron elegidos mediante un proceso de muestreo probabilístico aleatorio.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

En este estudio se empleó la técnica de encuesta para analizar dos variables de interés: CO y DL, Ñaupas, et al. (2018) una técnica de encuesta se caracteriza por ser un conjunto de preguntas estructuradas de forma sistemática en un formulario, que abarca variables, dimensiones pertinentes y marcadores de investigación. Su finalidad radica en recolectar datos para validar la hipótesis planteada. El enfoque principal reside en la selección de datos que resulten beneficiosos para el desarrollo del proceso encuestado



5.7.2. Instrumento

Se diseñó un cuestionario por parte del investigador, el cual será sometido a evaluación por expertos para determinar su utilidad final. Esta evaluación es crucial, ya que el cuestionario evaluó la percepción de los empleados sobre factores como el ambiente y el rendimiento laboral. Deza y Muñoz (2008) indican que el cuestionario es una herramienta empleada para recopilar información, que comprende una serie de preguntas relacionadas con una variable específica que se pretende evaluar.

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se evaluó la coherencia interna mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, el cual ofrece detalles sobre la contribución del cuestionario. Además, proporciona un indicador de la fiabilidad del cuestionario al eliminar un elemento. Según Hernández y Mendoza (2018), es una medida de qué tan bien un método proporciona un producto sólido utilizando una muestra o caso.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	28

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 25.

Tabla 4

Rango de confiabilidad.

Valores	Nivel
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,1 a 0,49	Baja confiabilidad
De -1 a 0	No es confiable

Nota. Valores para el rango de confiabilidad.

5.8.2. Validez

Por otro lado, las herramientas utilizadas en este estudio fueron evaluadas por expertos en su campo. En este sentido, el valor se refiere al grado en que se utiliza la herramienta para determinar exactamente qué variables se están investigando y cuáles se deben identificar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 5

Nombres de los expertos.

Ítems	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Jhon Alex Quispe Mejia	Docente
2	Robbins Flores Aguilar	Docente

Nota. Tabla para consignación de nombres de expertos que validaron el instrumento.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Después de recopilar los datos, se llevó a cabo su análisis utilizando métodos estadísticos y herramientas de análisis de datos. Es frecuente que en investigaciones que requieren análisis complejos se utilice Excel para la manipulación inicial de los datos, seguida de su transferencia a SPSS versión 27 para realizar el análisis estadístico. SPSS, al ser una herramienta robusta, posibilita la ejecución de análisis estadísticos avanzados, lo que facilita una exploración más detallada de la relación entre el CL y su relación con el DL de los de los trabajadores del Hostal DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Posteriormente, se realizó el análisis de normalidad para examinar cómo están distribuidos los datos. Con base en estos resultados, se utilizó la prueba de Tau-b de Kendall para validar la hipótesis planteada. Estas evaluaciones son adecuadas para este tipo de investigación, ya que se pretende identificar conexiones entre variables que pueden no seguir una distribución normal o no.

5.10. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H0: El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 6

Contraste de HG.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.437	0.122	3.585	0.000
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,000, que es inferior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H0: La autorrealización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: La autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 7

Contraste de HE1.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.400	0.127	3.133	0.002
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,002, que es inferior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, la autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

H0: El involucramiento laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 8

Contraste de HE2.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.389	0.140	2.730	0.006
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,006, que es inferior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, el involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

H0: La supervisión no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 9

Contraste de HE3.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.227	0.132	2.066	0.039
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,039, que es inferior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, la supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



Hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

H0: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 10

Contraste de HE4.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.294	0.162	1.792	0.073
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,073, que es superior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, la comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



Hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis

H0: Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

H1: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.

Nivel de significancia

Alpha: 5% = 0.05.

Estadística de prueba

Kendall Tau b, para datos no paramétricos.

Calculo p-valor

Tabla 11

Contraste de HE5.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.218	0.130	1.673	0.094
N de casos válidos		35			

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El coeficiente del estadístico tau b de Kendall evaluó la hipótesis, arrojando un valor p de 0,094, que es superior al nivel alfa de 0,05. Por consiguiente, las condiciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.



CAPÍTULO VI RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Nivel de correlación

Tabla 12

Nivel de asociación.

Coeficiente	Descripción
0.00 = 0.19	Positiva muy baja.
0.20 = 0.39	Positiva baja.
0.40 = 0.59	Positiva moderada.
0.60 = 0.79	Positiva buena o significativo.
0.80 = 1.00	Positiva muy buena o muy significativo.
0.00 = -0.19	Negativa muy baja.
0.20 = -0.39	Negativa baja.
0.40 = -0.59	Negativa moderada.
0.60 = -0.79	Negativa buena o significativo.
0.80 = -1.00	Negativa muy buena o muy significativo.

Nota. Metodología de la investigación, por S. R. Hernández, C. C. Fernández & L. M. del P. Baptista, 2014, p. 305, Mc Graw Hill.



Prueba de normalidad

Tabla 13

Verificación.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,153	35	,038	,804	35	,000
Desempeño laboral	,070	35	,200*	,976	35	,615

Nota. Verificación de datos.

Interpretación

Shapiro-Wilk para una muestra que comprende 35 ítems, ya que este tamaño de muestra está por debajo del umbral de 50 ítems. Consecuentemente, se evaluaron los valores de Shapiro-Wilk, indicando que el clima laboral y el rendimiento laboral presentan valores P de 0,000 y 0,615, respectivamente, divergentes del nivel alfa de 0,05. Esto lleva a la conclusión de que estas variables no se ajustan a una distribución normal, lo que hace necesaria la aplicación del estadístico Rho de Spearman para el análisis de datos no paramétricos.

Objetivo general

Tabla 14

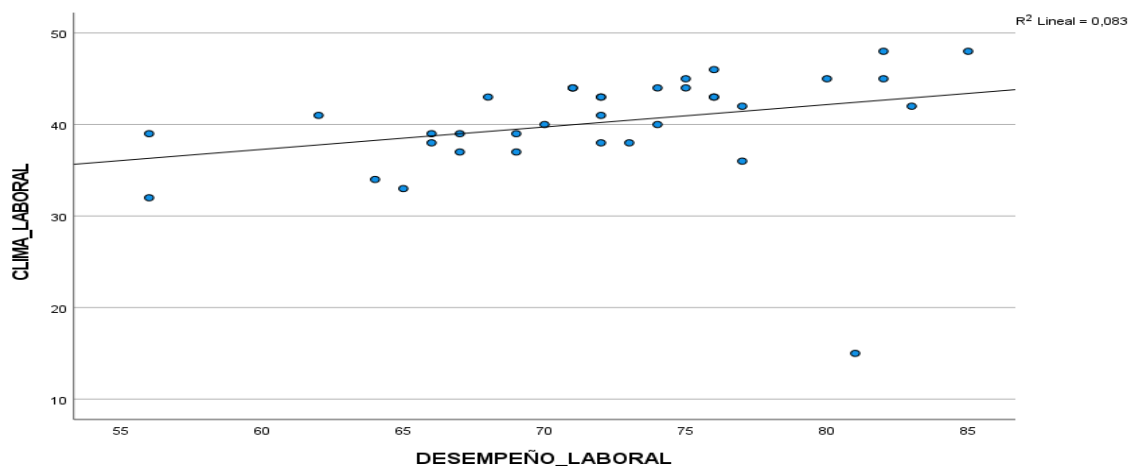
Relación de clima laboral y desempeño laboral.

			Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,556**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,556**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 1

Relación de clima laboral y desempeño laboral.



Nota. Tabla 14.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una correlación de 0,556 (55,6%) entre el clima laboral y desempeño laboral, lo que significa una relación positiva moderada.

Objetivo específico 1

Tabla 15

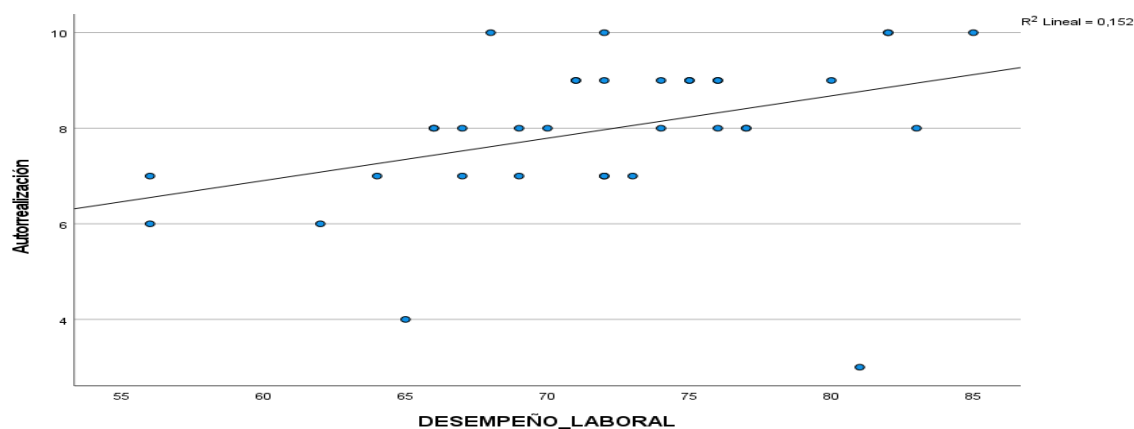
Relación de autorrealización y desempeño laboral.

		Desempeño	
		Autorrealización	laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	1.000	,499**
			0.002
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,499**	1.000
			0.002
		N	35
		N	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 2

Relación de autorrealización y desempeño laboral.



Nota. Tabla 15.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una asociación positiva moderada de 0,499 (49,9%) entre la autorrealización y desempeño laboral.

Objetivo específico 2

Tabla 16

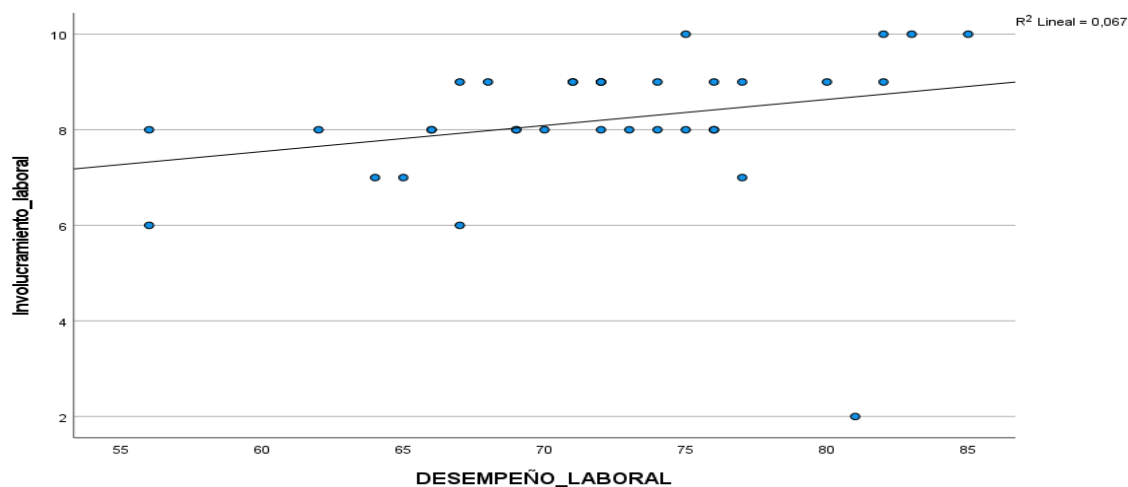
Relación de involucramiento laboral y desempeño laboral.

		Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de Involucramiento laboral correlación	1.000	,476**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	35	35
Rho de Spearman	Coefficiente de Desempeño laboral correlación	,476**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	35	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 3

Relación de involucramiento laboral y desempeño laboral.



Nota. Tabla 16.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una correlación de 0,476 (47,6%) entre involucramiento laboral y desempeño laboral, lo que significa una asociación positiva moderada.

Objetivo específico 3

Tabla 17

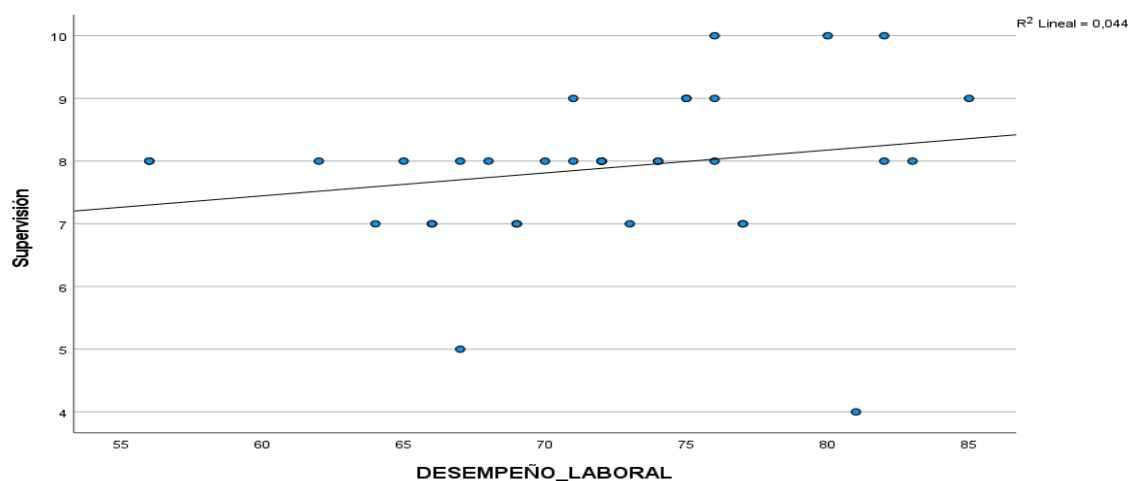
Relación de supervisión laboral y desempeño laboral.

		Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión		
	Coeficiente de correlación	1.000	,343*
	Sig. (bilateral)		0.044
Desempeño laboral	Desempeño		
	Coeficiente de correlación	,343*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.044	
		N	N
		35	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 4

Relación de supervisión laboral y desempeño laboral.



Nota. Tabla 17.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una correlación de 0,343 (34,3%) entre supervisión y desempeño laboral, lo que significa una asociación positiva baja.

Objetivo específico 4

Tabla 18

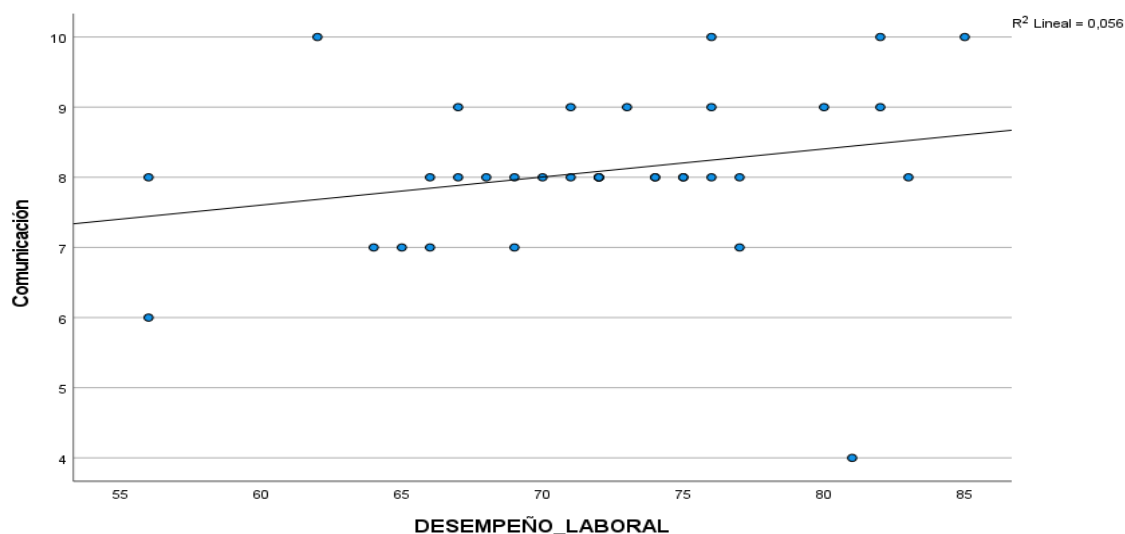
Relación de comunicación y desempeño laboral.

		Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	1.000	,344*
			0.043
	N	35	35
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,344*	1.000
		0.043	
	N	35	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 5

Relación de comunicación y desempeño laboral.



Nota. Tabla 18.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una correlación de 0,344 (34,4%) entre comunicación y desempeño laboral, lo que significa una asociación positiva baja.

Objetivo específico 5

Tabla 19

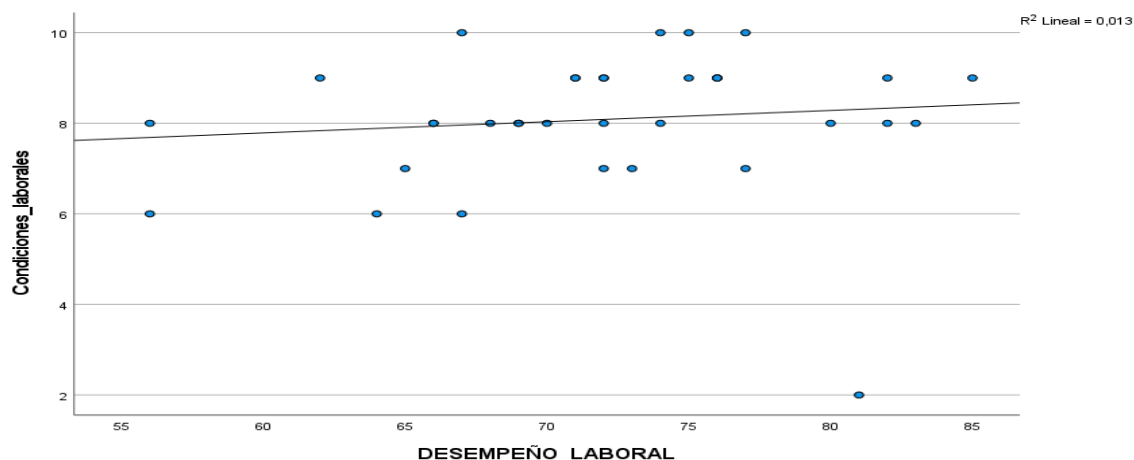
Relación de condiciones laborales y desempeño laboral.

			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	,268
		Sig. (bilateral)		0.119
		N	35	35
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,268	1.000
		Sig. (bilateral)	0.199	
		N	35	35

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 6

Relación de condiciones laborales y desempeño laboral.



Nota. Tabla 19.

Interpretación

Rho de Spearman indicó una correlación de 0,268 (26,8%) entre condiciones laborales y desempeño laboral, lo que significa una conexión positiva baja.

6.2. Discusión de resultados

Acorde con el objetivo general de la indagación: Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, se ha evidenciado un valor de Rho de Spearman de ,319, lo que expone que predomina una positiva y baja correspondencia demostrativa entre el CL y DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con Arteaga (2019) quien evaluó el efecto del CL en una empresa específica. Los hallazgos indicaron que las malas condiciones laborales afectan negativamente los indicadores de producción, subrayando la importancia de crear un ambiente ocupacional adecuado para mejorar los niveles de productividad en las organizaciones. En conjunto, estos estudios ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo diversos elementos organizacionales afectan el rendimiento laboral en distintos entornos y sectores.



Asimismo, coincide con Sumba et al. (2022) sobre las Pymes en Ecuador, quien investigó cómo el CO afecta el DL. Se resaltó la importancia de factores como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales, concluyendo que el CO influye directamente en el esfuerzo laboral y, por ende, en el rendimiento de las Pymes.

Acorde con el objetivo específico 1 de la indagación: Se ha evidencia un valor de Rho de Spearman de ,282, lo que expone que predomina una positiva y baja correspondencia demostrativa entre la autorrealización y el DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con López et al. (2022) quienes investigaron cómo los efectos combinados del contexto ocupacional y el comportamiento de los gerentes contribuyen al rendimiento de los empleados. Los hallazgos destacaron la importancia del liderazgo transformacional y el apoyo social como variables cruciales para el rendimiento laboral. Y, dado que se está hablando de la autorrealización y el DL, es plausible que la noción de liderazgo transformacional, que implica inspirar y empoderar a los empleados, tenga una relación con la autorrealización. Por tanto, la conexión positiva y baja demostrativa entre la autorrealización y el DL se alinea con la importancia del liderazgo transformacional señalada en el estudio de López et al. (2022).

Acorde con el objetivo específico 2 de la indagación: Se ha denotado un valor de Rho de Spearman de ,324, lo que expone que predomina una positiva y baja correspondencia demostrativa entre el involucramiento laboral y el DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con Chanca (2021) quien investiga la eficiencia del CO y el DL en el personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército en 2020. Similar al hallazgo del hostel DC Samary, Chanca concluye que hay vínculos entre el involucramiento laboral y el DL.

Acorde con el objetivo específico 3 de la indagación: Se ha notado un valor de Rho de Spearman de ,096, lo que expone que predomina una positiva y muy baja correspondencia demostrativa entre la supervisión y el DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca -



Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con Aguinaga (2022) quien se enfoca en la relación entre el CO y el DL de los trabajadores del área de producción de la empresa Salados y Dulces EIRL en 2021. Aunque no se aborda específicamente la supervisión, la investigación sí trata sobre la relación entre el CO y el DL, por lo que existe cierta coincidencia en términos de la importancia de factores de gestión.

Acorde con el objetivo específico 4 de la indagación: Se ha hallado un valor de Rho de Spearman de ,173, lo que expone que predomina una positiva y muy baja correspondencia demostrativa entre la comunicación y el DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con Enciso (2020) quien investiga la correspondencia entre el clima institucional y el desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. Aunque no se menciona específicamente la correspondencia entre comunicación y desempeño, sí se aborda la relación entre clima institucional y desempeño docente.

Acorde con el objetivo específico 5 de la indagación: Se ha denotado un valor de Rho de Spearman de ,012, lo que expone que predomina una positiva y muy baja correspondencia demostrativa entre las condiciones laborales y el DL en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023. Estos hallazgos concuerdan con Borja (2022) quien aborda la relación entre el CO y el DL en un hospital público del Callao en 2022. A diferencia del hallazgo mencionado, Borja concluye que existe una alta correspondencia entre CO y DL, sugiriendo que un mejor CO está asociado a un mejor DL. Esto discrepa del hallazgo del hostel DC Samary, donde la correspondencia es baja.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El análisis tiene del objetivo es determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, Utilizando el estadístico Rho de Spearman, los resultados indican una correlación de 55,6% y un valor p de 0,000, el cual se encuentra por debajo del umbral alfa de 0,05. Esto sugiere que la correlación entre el clima laboral y el rendimiento en el trabajo es estadísticamente significativa.
- SEGUNDA:** En concordancia el objetivo específico 1, es determinar la relación entre autorrealización y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, Utilizando el estadístico Rho de Spearman, se encontró una correlación de 49,9%, con un p-valor de 0,002, que está por debajo del nivel alfa de 0,05. Esto indica que la correlación entre la autorrealización y el desempeño laboral es estadísticamente significativa.
- TERCERA:** En concordancia el objetivo específico 2, es determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, la aplicación del estadístico Rho de Spearman arrojó una correlación de 47,6% y un p-valor de 0,006, el cual se encuentra por debajo del umbral alfa de 0,05. Esto indica que la correlación entre la implicación en el trabajo y el rendimiento laboral es estadísticamente significativa.
- CUARTA:** En concordancia el objetivo específico 3, es determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, Utilizando el estadístico Rho de Spearman, el análisis revela una correlación de 34,3% y un valor p de 0,039, el cual se encuentra por debajo del nivel alfa de 0,05, lo que indica que la correlación entre la supervisión y el desempeño laboral es estadísticamente significativa.



QUINTA: En concordancia el objetivo específico 4, es determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, Utilizando el estadístico Rho de Spearman, los resultados indican una correlación de 34,4% y un valor p de 0,073, que supera el nivel alfa de 0,05. En consecuencia, se considera que la correlación entre comunicación y rendimiento laboral no es significativa.

SEXTA: En concordancia el objetivo específico 5, es determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023, Utilizando el estadístico Rho de Spearman, el análisis revela una correlación de 26,8% con un valor p de 0,094, que supera el nivel alfa de 0,05. En consecuencia, se considera que la correlación entre las condiciones de trabajo y el rendimiento laboral no es significativa.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** En primer lugar, al gerente del hotel, es esencial fortalecer la comunicación interna estableciendo canales efectivos y reuniones periódicas que faciliten la transparencia y la interacción entre la dirección y los colaboradores, esta práctica contribuirá a la construcción de un contexto ocupacional más colaborativo y abierto a la retroalimentación.
- SEGUNDA:** Además el gerente del hotel, se sugiere fomentar el desarrollo profesional mediante programas de capacitación y planes de carrera claros, brindar oportunidades para el crecimiento de habilidades y la autorrealización puede incrementar el compromiso y la complacencia ocupacional, asegurando que los empleados se sientan valorados y respaldados en su crecimiento profesional.
- TERCERA:** Mejorar las condiciones de trabajo también es una sugerencia clave para el director del hotel. Por ello, es esencial llevar a cabo evaluaciones periódicas que tengan en cuenta las aportaciones de los empleados, con el fin de identificar y concentrarse en las áreas en las que es necesario mejorar el lugar de trabajo. Establecer políticas para proteger la salud, la seguridad y la comodidad de los empleados aumentará el bienestar y la productividad generales.
- CUARTA:** Fomentar un ambiente de colaboración en el que el director del hotel sugiera incorporar a los miembros del personal en la toma de decisiones. Así, la creación de comités o grupos de trabajo que traten temas pertinentes permitirá a los empleados participar activamente en las decisiones de la organización, fomentando un sentimiento de implicación y pertenencia.
- QUINTA:** el gerente del hotel debe implementar de programas de reconocimiento y recompensas constituye otra recomendación clave, por tanto, reconocer el desempeño excepcional y establecer políticas transparentes de compensación y



beneficios contribuirá a motivar y retener al personal, promoviendo un clima laboral positivo.

SIXTA: el gerente del hotel debe monitorización continua del clima laboral mediante encuestas periódicas es esencial para evaluar la percepción de los empleados y abordar de manera proactiva posibles áreas de mejora, así, utilizar estos hallazgos para implementar estrategias específicas permitirá una gestión ágil y adaptativa a las necesidades y preocupaciones del personal.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinaga, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa salados y dulces EIRL, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913373/simple-search?filterquery=Aguinaga+Vargas%2C+Cesar+Alberto&filtername=author&filtertype>equals>
- Alavi, M., y Leidner, D. (2002). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios. En S. Barnes, Sistemas de gestión del conocimiento : teoría y práctica (pp. 17-40). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=962230>
- Amado, M. (2022). Clima laboral y desempeño directivo en instituciones educativas primarias de la red 01 – UGEL Puno, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78943/Amado_GMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Andina. (agosto de 2020). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Batthyány, C., y Cabrera, M. (2011). Metodología de la investigación en ciencias sociales: apuntes para un curso inicial. Udelar.
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/26551>
- Bernal, A. (2009). El concepto de "autorrealización" como identidad personal. Una revisión crítica. Revista De Ciencias De La Educación(16).
<https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100>



- Bordas, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED.
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Borja, K. (2022). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público del Callao, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102041>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos E.I.R.L. TDA.
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17461>
- Chiavenato, I. (2001). Administración, proceso administrativo (3a ed.). McGraw Hill.
<https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administración%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%20203ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1679722&pid=S1315-9518201000030001000002&lng=es
- Choquepata, E. M. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3384>



Conexión Esan. (02 de septiembre de 2019). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>

Cortez, J. M. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales (9a ed.). Editoria Tébar, S.L.

De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias. Universidad del Norte.

<https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAQAQBAJ&printsec=fr%20ontcover#v=onepage&q&f=false>

Deza, J., y Muñoz, S. (2008). Metodología de la investigación científica. Universidad Alas Peruanas. <https://civ.uap.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3>

Díaz, L., y Ordóñez, A. (2019). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi - Tarapoto 2019. Tesis de pregrado. Tarapoto: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2243/Leonor_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Enciso, J. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en Instituciones Educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. Ñawparisun - Revista de Investigación Científica - UNAJ, 2(2). <https://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94>

Escobar-Pérez, J., y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. Avances en Medición, 6, 27-36. https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Gan, F., y Triginé, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=pdgMQdjcaWYC&printsec=frontcover&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true



- Hernández, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos. Tesis de Maestría. Montemorelos: Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>
- Hernández, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw Hill Educación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huanca, C. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno 2021-2022. Revista de Investigación en Gestión y Finanzas, 1(2), 32-37. <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIGF/article/download/580/431/>
- Iglesias, A. L., y Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016



- López-Cabarcos, M., Vásquez-Rodríguez, P., y Quiñoá-Piñeiro, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Málaga, A. (2020). El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal Docente y Administrativo de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres Puno – 2018. [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT_84ccbfd910c14673bebfdce93dfea544
- Mamani, D., y Rivera, D. (2019). Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2018>
- Martell, C. (2015). Supervisión de los trabajos de limpieza y establecimiento de procedimientos de comunicación en el entorno laboral . Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=JjDCCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gs_bse_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación científica. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/1408468203/module/10120234760/name/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica.pdf>
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.



- Nueva ISO 9001:2015. (2016). Concepto calidad. En Harrington. [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Harrington%20\(1990\)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,manos%20de%20un%20consumidor%20satisfecho.](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Harrington%20(1990)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,manos%20de%20un%20consumidor%20satisfecho.)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis (5a ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral (1ra ed.). Lima. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Penachi Valle, N. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pernia, K., y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books/about/Correlaci%C3%B3n_entre_las_competencias_y_el.html?id=urDBoAEACAAJ&redir_esc=y
- Pilligua Lucas, C., y Artega Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos De Administración, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>



- Pilligua, C. F., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28), 1-25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Purwanto, A. (2022). The Role of Job Satisfaction in the Relationship between Transformational Leadership, Knowledge Management, Work Environment and Performance. Solid State Technology, 63(2), 293-314.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986851
- Reidl-Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. Investigación en educación médica, 2(6), 107-111.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000200007&script=sci_abstract
- Rico, J., Ricardo, L., y Echeverri, C. (2016). Importancia del CO para la competitividad de las Pymes. Corporación Universitaria Americana. https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043_Importancia_del_Clima_Organizacional_para_la_Competitividad_de_las_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Importancia-del-Clima-Organizacional-para-la-Competitividad-de-las-Pymes.pdf
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios(82), 1-26.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Pensamiento & Gestión (32), 54-82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004>



Sevilla, A. (junio de 1 de 2020). Productividad.

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Dominio de las Ciencias, 8(Extra 1), 234-261.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Wafa'a Ta'an, F., Jumanah, A., Eman Alhalal, P., Tariq, N. A., y Ibrahim, A. (2020). Nursing Empowerment: How Job Performance Is Affected by a Structurally Empowered Work Environment. . JONA: The Journal of Nursing Administration, 50(12), 635-641.

<https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000951>



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre autorrealización y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca, Puno - 2023.</p> <p>Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores del hostel DC Samary, Juliaca - Puno, 2023.</p>	<p>V1. Clima laboral</p> <p>Es el escenario en el que las personas trabajan juntas y se desempeñan profesionalmente en una organización: desde cómo el jefe trata a su supervisor, hasta la relación entre los compañeros de la organización, y cómo este espacio afecta a la persona que invierte mucho tiempo y dinero en la entidad (Gan y Triginé, 2006).</p> <p>V2. Según Pernía y Carrera (2014), los procesos determinan con qué éxito una organización (o individuo o proceso) realiza sus tareas y logra sus objetivos laborales.</p>	<p>X1. Autorrealización</p> <p>X2. Involucramiento laboral</p> <p>X3. Supervisión</p> <p>X4. Comunicación</p> <p>X5. Condiciones laborales</p> <p>Y1. Calidad</p> <p>Y2. Productividad</p> <p>Y3. Toma de decisiones</p> <p>Y4. Conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades Desarrollo <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Rotación <ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación Apoyo Efectividad Canal de comunicación Seguridad laboral Equilibrio <ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio Satisfacción del usuario Reconocimiento Trabajo en equipo Buena atención <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ocupación Ingresos Tiempo promedio Índice de ocupación <ul style="list-style-type: none"> Tiempo promedio Nivel de satisfacción Porcentaje de ocupación. Tasa de rotación <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del puesto Conocimiento de la entidad Conocimiento del usuario.



MATRIZ DE DATOS

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Total
1	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de
2	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	En desac...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de
3	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De a
4	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
5	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Total
6	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de
7	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de
8	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
9	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De a
10	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Total
11	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Total
12	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Total
13	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
14	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Total
15	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
16	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
17	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De a
18	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Total
19	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De a
20	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
21	En desac...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desac...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Total
22	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Total
23	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De a
24	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a
26	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de
27	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Ni de acue...	En desac...	De acuerdo	Totalmente	En desac...	Ni de
28	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desac...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Total
29	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	En desac...	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Total
30	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Total
31	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De a

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	Autorrealización	Involucramiento_laboral	Supervisión
1	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	8	8	
2	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	9	9	
3	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	9	9	
4	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	8	8	
5	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	9	10	
6	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	6	6	
7	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	7	7	
8	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	7	8	
9	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	7	6	
10	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	8	10	
11	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	9	8	
12	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	10	10	
13	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	10	9	
14	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	10	10	
15	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	8	8	
16	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	10	9	
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	En desac...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	9	9	
18	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	8	8	
19	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	9	8	
20	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	9	9	
21	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	En desac...	3	2	
22	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	8	7	
23	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	8	8	
24	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	7	8	
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	8	8	
26	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	7	8	
27	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	En desac...	Ni de acue...	En desac...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	7	8	
28	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	8	9	
29	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Ni de acue...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	8	9	
30	Totalmente	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente	En desac...	6	8	
31	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	9	9	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



*CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	Comunicación	Condiciones_laborales	Calidad	Productividad	Toma_de_decisiones	Conocimiento	CLIMA_LABORAL	DESEMPEÑO_LABORAL	var	var
1	9	9	27	18	14	17	43	76		
2	8	10	25	17	15	17	44	74		
3	8	9	28	16	16	16	43	76		
4	8	8	22	17	14	16	39	69		
5	8	9	22	18	17	18	45	75		
6	6	6	20	12	12	12	32	56		
7	7	6	22	15	12	15	34	64		
8	8	7	23	16	17	16	38	72		
9	8	10	22	16	16	13	39	67		
10	8	8	27	20	18	18	42	83		
11	10	9	24	19	16	17	46	76		
12	10	8	27	20	15	20	48	82		
13	8	8	24	16	16	16	43	72		
14	10	9	28	19	18	20	48	85		
15	8	8	26	16	16	16	40	74		
16	8	8	21	16	15	16	43	68		
17	9	9	23	16	17	15	44	71		
18	8	8	20	18	13	15	39	66		
19	8	10	26	18	16	15	44	75		
20	9	8	24	18	20	18	45	80		
21	4	2	27	20	20	14	15	81		
22	7	7	24	20	18	15	36	77		
23	7	8	22	14	15	15	38	66		
24	7	8	22	16	15	16	37	69		
25	8	8	22	16	16	16	40	70		
26	9	7	26	15	16	16	38	73		
27	8	8	20	12	10	14	39	56		
28	8	10	23	19	18	17	42	77		
29	9	6	20	19	13	15	37	67		
30	10	9	22	15	12	13	41	62		
31	8	9	23	16	15	17	44	71		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

*CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	¿Son accesibles las oportunidades de capacitación y desarrollo en el hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	¿Se te otorga autonomía en tu puesto de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	¿Te sientes satisfecho con el éxito en el hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	¿Tus necesidades laborales son satisfechas por tus superiores?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	¿Consideras útil la retroalimentación que recibes para mejorar tu desempeño l...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	¿Sientes que tus superiores están disponibles para ayudarte en situaciones la...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	¿La comunicación interna es clara y efectiva en el hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	¿Consideras útiles los canales de comunicación interna existentes para tu tra...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	¿Te sientes seguro/a en tu entorno laboral?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	¿Tu trabajo permite un equilibrio saludable entre vida laboral y personal?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	¿Existe favoritismo por parte de los superiores con los empleados?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	¿Se fomenta el orden entre los empleados?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	¿Hay vigilancia en el trabajo para realizarse correctamente?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	¿Se verifica que las actividades realizadas, sean las correctas?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	¿Se vigila por parte de los empleados de que su área de trabajo se encuentre ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	¿En general, el puesto de trabajo es de buena calidad?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	¿Contribuyo activamente a mantener altos niveles de ocupación en el hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	¿Mi desempeño influye en la generación de ingresos por habitación disponible?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	¿Implemento prácticas eficientes para reducir el tiempo de limpieza por habita...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	¿La distribución del trabajo entre el personal es efectiva para mantener una alt...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	¿Tomo decisiones rápidas y efectivas para resolver problemas cotidianos en el...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	¿Mis acciones influyen directamente en la satisfacción general de los huéspedes...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	¿Las estrategias de precios afectan significativamente la ocupación del hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	¿Una gestión adecuada puede disminuir la rotación de personal en el hostel?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	¿Existen conocimientos técnicos necesarios para el puesto desempeñado?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerico	8	0	¿Existe conocimiento sobre el reglamento interno del área de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerico	8	0	¿Se conoce el nombre de los compañeros de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerico	8	0	¿Existe conocimiento por parte de los colaboradores sobre las normas de cali...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Autorealización	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
30	Involucramiento_laboral	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
31	Supervisión	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada
32	Comunicación	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
33	Condiciones laborales	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023**” el cual me permitirá medir las variables de investigación y probar mi hipótesis, por lo cual pido que me apoye ofreciendo sus respuestas. Quedo agradecido por su intervención, haciendo a su vez la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marca con una “X” la alternativa seleccionada

1= Totalmente en desacuerdo	2= en desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= De acuerdo	5= totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

PREGUNTAS		Respuesta				
		1	2	3	4	5
CLIMA LABORAL						
Autorrealización						
1	¿Son accesibles las oportunidades de capacitación y desarrollo en el hostel?	1	2	3	4	5
2	¿Se te otorga autonomía en tu puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
Involucramiento laboral						
3	¿Te sientes satisfecho con el éxito en el hostel?	1	2	3	4	5
4	¿Tus necesidades laborales son satisfechas por tus superiores?	1	2	3	4	5
Supervisión						
5	¿Consideras útil la retroalimentación que recibes para mejorar tu desempeño laboral?	1	2	3	4	5
6	¿Sientes que tus superiores están disponibles para ayudarte en situaciones laborales?	1	2	3	4	5
Comunicación						
7	¿La comunicación interna es clara y efectiva en el hostel?	1	2	3	4	5
8	¿Consideras útiles los canales de comunicación interna existentes para tu trabajo?	1	2	3	4	5



Condiciones laborales						
9	¿Te sientes seguro/a en tu entorno laboral?	1	2	3	4	5
10	¿Tu trabajo permite un equilibrio saludable entre vida laboral y personal?	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
Calidad						
11	¿Existe favoritismo por parte de los superiores con los empleados?	1	2	3	4	5
12	¿Se fomenta el orden entre los empleados?	1	2	3	4	5
13	¿Hay vigilancia en el trabajo para realizarse correctamente?	1	2	3	4	5
14	¿Se verifica que las actividades realizadas, sean las correctas?	1	2	3	4	5
15	¿Se vigila por parte de los empleados de que su área de trabajo se encuentre limpia y ordenada?	1	2	3	4	5
16	¿En general, el puesto de trabajo es de buena calidad?	1	2	3	4	5
Productividad						
17	¿Contribuyo activamente a mantener altos niveles de ocupación en el hostel?	1	2	3	4	5
18	¿Mi desempeño influye en la generación de ingresos por habitación disponible?	1	2	3	4	5
19	¿Implemento prácticas eficientes para reducir el tiempo de limpieza por habitación?	1	2	3	4	5
20	¿La distribución del trabajo entre el personal es efectiva para mantener una alta ocupación por empleado?	1	2	3	4	5
Toma de decisiones						
21	¿Tomo decisiones rápidas y efectivas para resolver problemas cotidianos en el hostel?	1	2	3	4	5
22	¿Mis acciones influyen directamente en la satisfacción general de los huéspedes?	1	2	3	4	5
23	¿Las estrategias de precios afectan significativamente la ocupación del hostel?	1	2	3	4	5
24	¿Una gestión adecuada puede disminuir la rotación de personal en el hostel?	1	2	3	4	5
Conocimiento						
25	¿Existen conocimientos técnicos necesarios para el puesto desempeñado?	1	2	3	4	5
26	¿Existe conocimiento sobre el reglamento interno del área de trabajo?	1	2	3	4	5
27	¿Se conoce el nombre de los compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Existe conocimiento por parte de los colaboradores sobre las normas de calidad que exige la empresa?	1	2	3	4	5



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: Clima Laboral y desempeño Laboral de los trabajadores del
Hostal De Samary, Juliaca - Puno, 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : Robbins Flores Aquiles
- PROFESIÓN : Lic. Administración
- CARGO ACTUAL : Docente
- GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	X	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	X	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{78\%}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

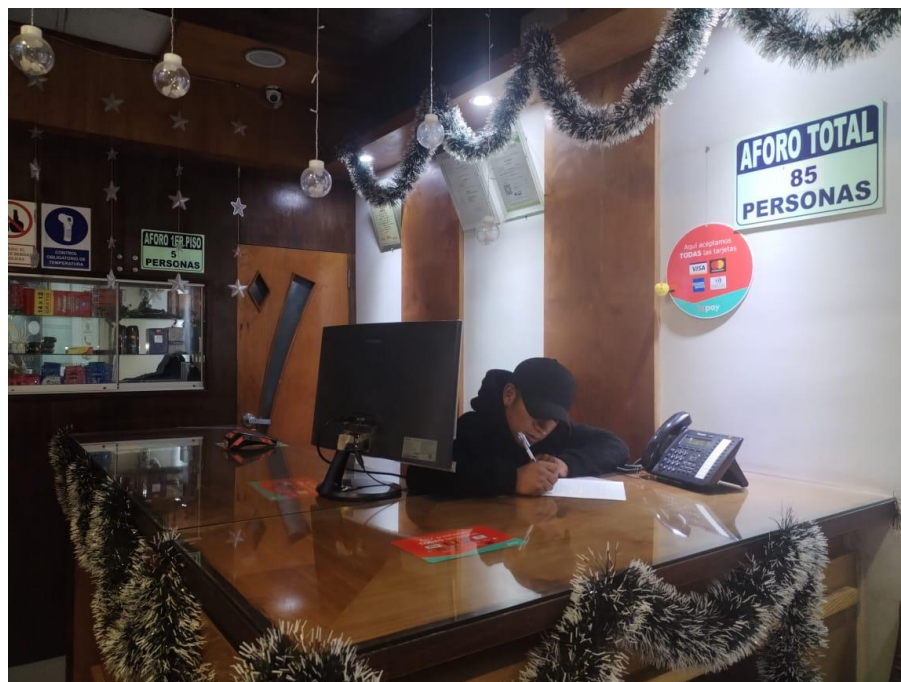
Lugar y fecha: Juliaca 12 de Diciembre del 2023

Sello y firma del experto
DNI N°: 82426117
N° celular: 999 102526



EVIDENCIAS FOTOGRAFÍAS







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 25-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: HOMAR FERNANDO HUMPIRI ARHUIRE

Dirección: JIRON PACIFICO 105 - SAN MIGUEL

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74887085

Teléfono: 941322072 email: Omarhumpiri4@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSTAL DC SAMARY, JULIACA - PUNO, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Clima laboral, desempeño laboral, autorrealización, calidad, toma de decisiones.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

25-11-2024

Fecha