



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY
EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD
DE JULIACA, AÑO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA 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 ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY
EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD
DE JULIACA, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


: _____
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AQUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y Dirección de Empresas (5311- UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0937-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 08 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-10170** de fecha **02-08-2024** de **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 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 **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA**, 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. Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
* Segundo miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
* Asesor	: Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO

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

* Lugar	: Salón de Grados y Títulos
* Fecha	: lunes 12 de agosto de 2024
* Hora	: 09:00am

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
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 0062-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 22 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-19047 de fecha 03 de enero de 2024, del Bach. DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA, 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. DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 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 ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023; presentado por el (la) Bach. DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA, 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.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N.º 1204-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 24 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 107-2023-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-14574**, presentado por: **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA**, 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-14574**, presentado por: **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 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 10 de noviembre de 2023, por el docente: **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, 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 ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023**, presentado por: **DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.



RESOLUCIÓN N.º 1204-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 24 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:	DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA
Título de la propuesta de investigación:	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. Sc. S. LICIMACÓ 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.



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

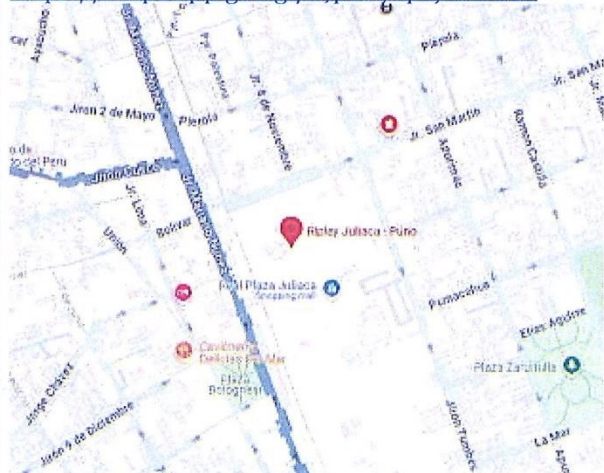
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO TESIS	
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DANITZA MILEIDY CONDORI MUCHICA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74057200
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-9742-9328
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 AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6809-0650
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
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>Empresa: RIPLEY Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Jirón: Tumbes N° 391 Coordenadas: Latitud: -15.49480 Longitud: -70.13085 https://maps.app.goo.gl/8JphUjVpxjr3t8Ze7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Septiembre 2023 – agosto 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io - Librería</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr.Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Daritzza Mileidy Condori Muchica, identificado con DNI Nro. 74057200, 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 Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023

Asesorado por: Dr. Sc Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

Es un tema original.

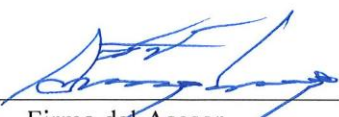
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales,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

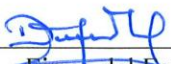
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

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 10 de octubre del 2024


Firma del Asesor (obligatoria)


Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Primeramente, dedico al creador, mi estudio, por acompañarme e iluminarme en este extenso camino de mi existencia, a mis progenitores por darme toda su asistencia, siempre motivándome en cada momento para que no me rindiera cuidándome en todo momento, a mis hermanas por motivarme a que no me rindiera y que siga adelante en cada paso de los días.



AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos van a la Universidad Andina denominado en siglas UANCV por haberme permitido realizar mis estudios académicos y por darme un buen aprendizaje acompañado de mi docente de tesis y a todos los docentes que me encaminaron con sus enseñanzas hasta lograr mi objetivo.

Agradezco a mis progenitores por las recomendaciones que me dan día a día, por los alientos que me han asistido para madurar como mujer y a batallar por mis sueños, agradezco por los valores que me dieron que me están ayudando alcanzar todos mis objetivos.

A todos mis amigos por apoyarme y ayudarme a que no me rinda y que siga perseverando.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTOiv

ÍNDICE GENERALv

ÍNDICE DE TABLAS viii

ÍNDICE DE FIGURASix

RESUMENx

ABSTRACTxi

INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema1

1.2. Formulación del problema3

 1.2.1. Problema General 3

 1.2.2. Problema Especifico 4

1.3. Justificación de la investigación..... 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General6

2.2. Objetivo Especifico6

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes7

 3.1.1. Antecedente Internacional 7



- 3.1.2. Antecedente Nacional 11
- 3.1.3. Antecedentes locales 13
- 3.2. Bases teóricas16
 - 3.2.1. Clima Organizacional 16
 - 3.2.2. Desempeño laboral 21
- 3.3. Marco Conceptual25

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. Hipótesis General27
- 4.2. Hipótesis Especificas27
- 4.3. Variables28
 - 4.3.1. Clima organizacional..... 28
 - 4.3.2. Desempeño laboral 28
- 4.4. Operacionalización de variables28

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1 Enfoque de la investigación30
- 5.2 Método(s) aplicados en la investigación30
- 5.3 Tipo de investigación30
- 5.4 Nivel de investigación31
- 5.5 Diseño de investigación.31
- 5.6 Población y censo..... 32
 - 5.6.1. Población 32
 - 5.6.2. Censo..... 32



5.7 Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación33

 5.7.1. Técnica 33

 5.7.2. Instrumentos 33

5.8 Confiabilidad y validez del Instrumento..... 33

 5.8.1. Confiabilidad 33

 5.8.2. Validez del instrumento 34

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos34

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis34

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados39

 6.1.1. Análisis de resultados 40

6.2. Discusión de resultados45

CONCLUSIONES..... 49

RECOMENDACIONES 52

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 54

ANEXOS 59

Anexo 1: Matriz de Consistencia..... 60

Anexo N° 2 Matriz de datos63

Anexo N° 3. Instrumento64

Anexo N° 4. Validación de instrumento67

Anexo N° 5. Evidencias de recojo de datos68



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la VI-VD _____	28
Tabla 2 Población _____	32
Tabla 3 Evaluación de Cronbach _____	33
Tabla 4 Determinación de la significancia de la hipótesis principal _____	35
Tabla 5 Determinación de la significancia de la primera hipótesis específica _____	36
Tabla 6 Determinación de la significancia de la segunda hipótesis específica _____	37
Tabla 7 Determinación de la significancia de la tercera hipótesis específica _____	38
Tabla 8 Prueba de Normalidad _____	39
Tabla 9 Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de clima organizacional y desempeño laboral _____	40
Tabla 10 Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de comunicación y desempeño laboral _____	42
Tabla 11 Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de motivación y desempeño laboral	43
Tabla 12 Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de liderazgo y desempeño laboral	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral	41
Figura 2 Relación de Comunicación y Desempeño Laboral	42
Figura 3 Relación motivación y desempeño laboral	43
Figura 4 Relación de Liderazgo y Desempeño Laboral	44



RESUMEN

En el aquí visto estudio investigativo materializado en el distrito de Juliaca, que tiene como distintivo la intención identificar la conexión (relación) del clima Organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca año 2023, la investigación presentada y materializada es de nivel correlacional, utilizando un estudio con esquema transversal (de un solo tiempo), con el cuestionario como un mecanismo de reunión de datos y ejecutada por la encuesta como medio (instrumento), mientras que la confiabilidad fue apreciada y analizada a través del de software de estudios sociales visto como paquete estadístico (SPSS), en tanto a la validez del instrumento que fue analizada por 1 experto en materia investigativa, mientras que la población estuvo conformada de 37 colaboradores, misma a la que se aplicó un censo, con un nivel de significancia de 5% con un valor – P 0.0% que como resultado de correlación plantado por el objetivo general, referente a demostrar la conexión del clima organizacional y desempeño laboral del ámbito de estudio, logrando determinar que se encuentra una correlación positiva fuerte, con un rango de 0,844 (84,4%) de relación, según la interpretación del estadístico de coeficiente de r de Pearson y con un P-valor de 0,001 que está por debajo del Alfa 5% (0,05), evaluado con el estadístico de Tau-b de Kendall, se sintetiza que el estudio es significativo, esto nos expresa que el conexión entre el parámetro independiente y dependiente (clima y desempeño) en los laborantes de la empresa Ripley en el área ventas de la ciudad Juliaca año 2023, es alentadora debido a que se encuentra una relación positiva buena y significativa.

Palabras claves: Desempeño laboral, comunicación, clima organizacional, motivación.



ABSTRACT

In the here seen investigative study materialized in the district of Juliaca, which has as distinctive the intention to identify the connection (relationship) of the Organizational climate and the labor performance in the collaborators of the Ripley company in the sales area of the city Juliaca year 2023, the research presented and materialized is of correlational level, using a study with transversal scheme (of a single time), with the questionnaire as a mechanism of data collection and executed by the survey as a means (instrument), while the reliability was appreciated and analyzed through the software of social studies seen as a statistical package (SPSS), as for the validity of the instrument that was analyzed by one expert in research, while the population consisted of 37 employees, the same to which a census was applied, with a significance level of 5% with a value - P 0. 0% that as a result of correlation planted by the general objective, referring to demonstrate the connection of the organizational climate and work performance of the field of study, managing to determine that a strong positive correlation is found, with a range of 0.844 (84.4%) of relationship, according to the interpretation of Pearson's r coefficient statistic and with a P-value of 0.001 which is below the Alpha 5% (0.05), evaluated with Kendall's Tau-b statistic, it is summarized that the study is significant, this shows us that the connection between the independent and dependent parameter (climate and performance) in the workers of the Ripley company in the sales area of the city of Juliaca in the year 2023, is encouraging because there is a good and significant positive relationship.

Keywords: Work performance, communication, organizational climate, motivation.



INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en Juliaca para averiguar la relación de ambiente laboral y rendimiento total en el área de operaciones comerciales en la empresa Ripley Juliaca 2023. La información que se obtiene ha sido de utilidad para poder trabajar en todo aspecto e identificar qué es lo que hace falta para tener un clima organizacional ya que todo esto se evaluó de acuerdo con el trabajo que se realizó.

La problemática que se estudia es la falta de muestra de experiencia de desempeño laboral en referencia a los colaboradores de esta organización (Ripley) que obstaculiza optimizar, mejorar la expansión de la producción de mercaderías y la gestión óptima de tareas que conduzcan al logro objetivos. Por este motivo, se ha planteado realizar esta investigación para construir un mejor desarrollo en el clima organizacional y que esto permita desarrollar todas las habilidades y capacidades que puedan ser importantes en la sociedad.

En el **primer capítulo**, se brinda una inclusiva explicación, y un análisis de la problemática identificada en la delimitación de estudio, dividiendo el esta misma en una cuestión general y tres específicas. Además, que se impone un límite al ámbito de indagación, justificando la relevancia del contexto del clima y desempeño organizacional.

En el **segundo capítulo**, se establecen un objetivo general y tres objetivos particulares que se encargan de guiar la pesquisa, orientados a profundizar en la relación las variables estudiadas.

En el **tercer capítulo**, se hace énfasis en la presentación de los fundamentos y recursos teóricos esenciales y necesarios, incluyendo las teorías, aspectos u conceptos relevantes para comprender y entender los objetivos de la investigación. Este marco proporciona la base teórica necesaria para comprender las finalidades del estudio.



En el **cuarto capítulo**, se plantea una hipótesis global y tres concretas en conexión con la investigación. Además de la operacionalización y detalle de las variables estudiadas, para una evaluación precisa de la conexión del clima y desempeño de la organización (Ripley).

En el **quinto capítulo**, se enfatiza el detalle en el enfoque de los métodos y la lógica utilizada, incluyendo el tipo, diseño y nivel de estudio. Se proporciona información sobre la población evaluada, los instrumentos y métodos para la recopilación de datos, así como la denotación y evaluación de las suposiciones planteadas.

En el **sexto capítulo**, se informan los hallazgos contenidos y seguidos donde se contrastan a modo de comparación con estudios previos. Este análisis permite comprender si los datos son equiparables o en su defecto diferentes al de otros estudios, identificando patrones y diferencias relevantes.

Finalmente se contemplan las conclusiones derivadas de los datos analizados en estudio investigativo y se formulan las respectivas sugerencias en base a la información que permite cambiar de forma positiva el ambiente laboral y, en consecuencia, el rendimiento total, de ser necesario. Estas conclusiones y recomendaciones ofrecen una guía práctica para las organizaciones interesadas en optimizar su entorno de trabajo y aumentar la productividad de sus miembros.



CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

La empresa Ripley fue fundada en 1956, abriendo su primera tienda en Santiago de Chile. Los propietarios, los hermanos Calderón, pronto se convertirían en destacados empresarios chilenos. Su primera sucursal fuera de Santiago se inauguró en Concepción en 1986. Posteriormente, la compañía dio su primer paso internacional al abrir una tienda en el Jockey Plaza Shopping Center de Lima, Perú, en 1997, y el 5 de diciembre, la corporación Ripley se estableció en la Provincia de San Román, cumpliendo hoy 9 años en el mercado.

Actualmente en el contexto global el tema de entorno organizacional también conocido como clima, siendo un tema muy frecuente debido al bajo desempeño que tienen los trabajadores en dichas empresas y como problemática que se observa es la carencia de formación, carencia de crecimiento, la integración de nuevo personal y el crecimiento como profesionales que motiven a los trabajadores a realizar sus funciones eficientemente en las áreas designadas, otro punto importante es el tema de salario ya que no tienen ascensos o bonificación por metas realizadas y otro punto es la comodidad en el entorno laboral ya que esto desmotiva al personal a realizar los objetivos planteados por su empresa, cada uno de estos problemas que se vienen suscitando es una desventaja para las empresas y esto se ve reflejado en la baja productividad.



A nivel nacional se puede observar varias investigaciones realizadas en las consecuencias que podrían generar un bajo desempeño laboral, un mal clima organizacional, considerando que el ambiente de trabajo o medio de estructuración, es un mecanismo importante que permite establecer la causa del comportamiento, o razón por la que un trabajador tenga un desempeño muy bajo en el tema laboral, la falta de motivación al realizar sus funciones o integración al grupo de trabajadores, también se refleja la sobrecarga de tareas en el trabajo y un ingreso monetario muy bajo y esto desmotiva al personal a realizar sus tareas y responsabilidades con entusiasmo, capacidad y eficiencia.

Esto es debido a distintos factores que se pudo ver en el transcurso de la investigación como la falta de adaptación del nuevo personal y llevar un clima favorable entre ellos ya que esto es muy importante para la empresa, también el tema calidad de trabajo y sobre todo que no hay un buen clima laboral entre colaboradores.

En la provincia de San Román el rendimiento en el trabajo es muy deficiente en las compañías privadas o públicas, como se pudo observar el personal no tiene un compromiso o motivación suficiente para realizar sus funciones esto es debido a la falta de conocimiento que este tema es muy importante para dar un buen reflejo al nuevo personal que se integra, capacitación que cada empresa realiza para fortalecer los conocimientos de su personal y el salario que tienen es muchos casos desmotiva al personal a realizar sus actividades de una manera alegre con un clima laboral agradable y la motivación suficiente para realizar las tareas encargadas por sus supervisores o jefes de área.

Que utilizando el procedimiento de Méndez (2011). El autor nos informa que los temas a investigar se dividen en tres: Diagnostico, pronostico y control del último, en el que como evaluación se tiene que el rendimiento y/o desempeño en el medio de trabajo



de los colaboradores en la empresa Ripley, es muy deficiente como se pudo observar el personal no tiene un compromiso o actitud suficiente para realizar sus funciones en la empresa, como la falta de conocimiento, mantener un clima laboral agradable y la motivación suficiente para realizar las tareas encargadas por sus supervisores o jefes de área.

Si la empresa Ripley, continua de esta manera podría estar teniendo problemas en la rotación de colaboradores en pocos meses, confirmando una importancia al estudio del entorno de trabajo y el rendimiento que este en el medio laboral, en la actualidad ambos temas son componentes que fundamentan la capacidad de la planificación de alto nivel de cuales quiera institución privada o pública, ya que el entorno organizado puede ser y está vinculado al buen rendimiento del trabajo o en su defecto transformarse en un obstáculo colabores de una empresa debido a que incluye los sentimientos que se derivan de su proximidad o distancia con los gerentes, dirigentes, colaboradores y colegas en el trabajo.

Es muy importante, prioritario, necesario y urgente estudiar la jerarquía de investigación en el rendimiento en la labor en la empresa Ripley en el año cursante 2023, el que a continuidad se presenta la formulación de la problemática a estudiar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?



1.2.2. *Problema Especifico*

- ¿Cómo se relaciona la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?
- ¿Cómo se relaciona la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?

1.3. **Justificación de la investigación**

El enfoque en entorno a la que gira este estudio de examinación es determinar cómo el globo organizativo y el rendimiento en labor (énfasis en el desempeño que se puede lograr) se relacionan en la empresa Ripley de Juliaca. Esta investigación se concentra en un tema de gran importancia porque permitirá comprender a fondo cómo el clima en el trabajo influye en el rendimiento de quienes laboran en la sociedad (Ripley) reconocida en el medio de intercambio de bienes. Para implementar mejoras de valor significativo que aumenten la productividad y el entusiasmo de los trabajadores, es esencial identificar las incidencias que afectan el ambiente organizativo y su impacto en el rendimiento de labor.

El análisis del clima organizativo de Ripley es fundamental para identificar áreas de mejora y tomar decisiones de complejidad efectiva (en caso de ser necesario) en aquellas áreas que pueden estar afectando negativamente el ambiente de trabajo y, por lo tanto, el desempeño de los que laboran en este sector. Esto asistirá a la sociedad a



mantener un entorno de trabajo saludable y motivador, lo que aumentará la satisfacción laboral y, finalmente, la productividad.

Para realizar este estudio y análisis, se implementó una variedad de herramientas siendo uno de los métodos clave, fueron las encuestas exhaustivas aplicadas al personal de Ripley. Al combinar los hallazgos de las encuestas, se logró reunir una imagen detallada y matizada de las percepciones de los laborantes. Pudieron identificar patrones, tendencias y áreas de oportunidad, todo ello reflejado en las voces auténticas de quienes conforman el corazón de Ripley. Estos insumos serían cruciales para desarrollar recomendaciones sólidas y orientadas a mejorar el ambiente en labor y, en consecuencia, impulsar el desempeño general de la organización

Es importante destacar que los descubrimientos y hallazgos de este estudio no solo beneficiarán a la empresa Ripley, sino que también servirán como antecedente para otras entidades que quieran valorar el ambiente en labor y el rendimiento de su personal. La información recopilada será muy útil para investigaciones futuras sobre el ambiente organizativo, rendimiento en la labor y la planificación de uso de personal laborante.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Demostrar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.

2.2. Objetivo Especifico

- Establecer la relación de la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.
- Identificar la relación de la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.
- Demostrar la relación del liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. *Antecedente Internacional*

Santamaria (2020) menciona en su disertación para ser magister, que indica el impacto del globo organizativo con la capacidad total del rendimiento en trabajo de los individuos que laboran en la entidad DATAPRO sociedad anónima, en el año cursante 2020, desarrolla para conseguir un grado con mención a la gestión del talento humano, el enfoque primordial de este estudio de indagación realizado es profundizar el vínculo que existe entre el entorno o globo organizacional y rendimiento en el trabajo considerando que el estudio del mismo tiene un aspecto correlacional, en donde se utilizó el procedimiento de encuesta mediante un cuestionario conformado por más de una treintena de preguntas con 4 alternativas la información dado por los estadísticos que se utilizan en una investigación del mismo nivel dieron a comunicar que el entorno organizativo y sus magnitudes si se pudieron permutar en el rendimiento general de trabajo de la sociedad Datapro S.A.

Santamaria (2020) también indica que los resultados del resumen estadístico de las variables y sus características demostraron que el entorno organizativo incide en el



rendimiento del personal en labor de trabajo de Datapro SA, lo que fue respaldado por las pruebas de inferencia de información que limpiaron completamente la noción de dependencia entre las variables. El fracaso de la sociedad en el cubrimiento de sus fines durante el ciclo de análisis se incluye a una serie de factores, algunos que se encuentran dentro y otros fuera de la sociedad, que claramente rebasaron los parámetros en estudio. Sin embargo, en el sector interno (dentro), los factores cruzados están inferencia en dos a parte de los medios de operación, como el hecho de que la empresa no tenía una estructura organizativa medianamente estructurada y que sea de conocimiento del personal laboral, lo que resultó en problemas como la falta de cumplimiento de los fines operativos, bidireccional en los laborantes sobre el desarrollo de la capacidad de comunicar información, jerarquía y gobernabilidad, toma de iniciativa, y uso eficaz de las finalidades operativas. También se pueden hacer mención los problemas normativos.

Meza (2021) menciona en su tesis que los resultados en la influencia que ejerce el entorno organizativo con el rendimiento obtenido en el área de trabajo por parte de los miembros laborantes de la sociedad Mendotel S.A. en 2021. Cuya finalidad de estudio fue determinar cómo el entorno afecta el rendimiento. Se utilizó un método de estilo cuantitativo y deductivo. Con un total de 62 participantes. Los resultados mostraron que había problemas con el entorno organizacional, con evaluación que estaban por debajo del rango de calificación en todas sus dimensiones. Se encontró una interacción positiva y de relevancia entre el ambiente organizativo y el rendimiento en labor como resultado.

La productividad laboral está influenciada por el ambiente organizativo, que está conexas con el contentamiento de los miembros en labor de trabajo, el modelo de iniciativa y la cultura en medio organizativo. La calidad de las relaciones, la interacción y la resolución de conflictos también tienen un impulso en la labor y su rendimiento, que es de necesidad para la realización del modelo organizativo y puede verse afectado por un



clima laboral inadecuado, lo que enfatiza la importancia de abordar las deficiencias internas.

Rosales (2020) menciona en su estudio que el clima en el entorno organizativo y los índices de satisfacción en el trabajo en la provincia de Cotopaxi mencionando a quienes laboran en el área de administración del Gad en el año 2020, que, a través de la prueba de ambiente Laboral de Palma, utilizado para evaluar el sector de administración del punto geográfico independiente no centralizado de la provincia de Cotopaxi, lo que permitió identificar las dimensiones con valoraciones bajas. Los resultados de la Escala de Satisfacción Laboral indicaron que estas magnitudes de la encuesta estaban en un nivel no correcto, lo que indica que la satisfacción laboral es baja.

Paredes (2021) menciona en la revista investigativa de San Gregorius que la fuente de conexión entre el entorno organizativo y el total de productividad en el sector de trabajo de las primordiales cadenas de supermercados del Ecuador, en el año cursado 2021. Mencionando que el estudio examina cómo el rendimiento del sector laboral y el clima o entorno de las organizaciones están relacionados. Se hizo un formulario de 55 cuestiones en una escala referencial estadística para realizar una encuesta a 379 empleados. El cuestionario demostró una alta confiabilidad (0.977 en el alfa de estadígrafo de que analiza la confiabilidad). Además, que se verificaron las relaciones mediante pruebas como la moderación KMO y el examen de eficiencia de Bartlett. Donde se puede apreciar que las cadenas mencionadas están enfocadas en crear buenos ambientes de trabajo para mejorar en el rendimiento y ayudar al crecimiento de sus miembros y la organización, aunque esta relación no es contundente, lo que indica insuficiencia para aumentar los niveles y satisfacer a cada miembro de la labor.

El tema del entorno organizacional está directamente relacionado con la productividad en la labor. Mencionando que los hallazgos no fueron definitivos, las



empresas de supermercados en Ecuador están conscientes de que un entorno laboral positivo mejora el rendimiento beneficiando tanto a compañías como a colaboradores al implementar sistemas tecnológicos para facilitar tareas y lograr metas.

Mendoza et al. (2022) menciona en el artículo que presenta, que la relación de variables como el globo social estructurado y el rendimiento general obtenido por los colaboradores de los laboratorios LAEMCO de la zona geográfica de Tunja en Colombia del año cursado 2022 proponiendo que en este estudio se quiso explorar como el desempeño de los diferentes miembros afecta o incide en la variable de conectividad de las personas mediante la interacción o clima sociales. Utilizando un software libre conocido como R para analizar los datos y realizar encuestas a 75 miembros. Los hallazgos fueron bastante reveladores: ya que el ochenta por ciento descubriendo un vínculo positivo y sólido entre un buen entorno de trabajo y un alto rendimiento laboral.

En este estudio donde se indaga, el examinar cómo el entorno organizacional afecta la productividad laboral. Las variables demuestran cuán importante es mantener un ambiente de trabajo positivo para mejorar el rendimiento de los miembros de trabajo.

En el LAEMCO de UPTC, se realizaron encuestas sobre las percepciones de los miembros más bajos sobre el proceder en acciones de los líderes en la interacción y ambiente organizativo. Los resultados mostraron que el 17.33 por ciento mencionó la gestión de la comunicación, el 29.33 por ciento destacó el manejo de situaciones problemáticas, el 21.34 por ciento valoró el respeto por la mayoría y el 32 por ciento mencionó la importancia de mantener relaciones interpersonales positivas. Estos resultados muestran que los líderes están comprometidos con mejorar el entorno organizacional y la convivencia, lo cual es esencial para el entorno de trabajo del laboratorio LAEMCO Mendoza Vargas et al. (2022).



3.1.2. *Antecedente Nacional*

Leyva (2022) en el trabajo investigativo para conseguir un título de licenciatura, confiriendo a la comunicación interna del departamento de manejo del talento humano con el rendimiento y/o productividad del trabajo en SILSA sociedad anónima, del año ya pasado 2022. En esta parte de información, donde se proponen descubrir cómo el método en que nos interrelacionamos entre individuos está relacionado con la modelo en que trabajamos. Encuestando a 65 personas utilizando la conexión de variables. Usando un solo cuestionario con treinta preguntas y validando la propuesta con miembros de alto conocimiento en la materia, generando preguntas con las opiniones de expertos. Utilizamos una escala estadística para medir las respuestas y encontramos un nivel de confianza aceptable.

Vargas (2023) menciona en su tesis de redactada para Maestría, que el rendimiento en el trabajo está ligada a la comunicación ejercida dentro de las inmediaciones de las empresas en el marco de telecomunicaciones del Cantón del año trasado en 2023, donde el estudio intentó evidenciar el efecto de la interacción interna en el rendimiento en las funciones de trabajo utilizando un modelo correlacional básico y una encuesta de 80 miembros de aquella compañía. Las síntesis evidenciaron un fuerte vínculo positivo en las dos variables, cuya información valiosa confirmó la validez estadística de los resultados. Esto sugiere que las mejoras en la comunicación interna están asociadas con mejoras de importancia en el rendimiento laboral. Los objetivos minuciosos reflejan un ajuste compreso y firme, lo que refuerza a interpretación de que la interacción interna oportuna es un determinante clave para mejorar el desempeño en el entorno laboral.

El estudio determina que evidencia una conexión de suma importancia entre la interacción interna y rendimiento en labores del personal. Los resultados mostraron que



una mejor comunicación interna ascendente puede traducirse en un mejor desempeño de los miembros de la zona de estudio y así confirmar las hipótesis de estudio en cuestión. Esto es particularmente cierto en el aspecto imbuido en la industria de las comunicaciones por red en Montalvo.

Gonzales (2021) menciona en su tesis de Maestría que la interacción de la proactividad organizativa con la capacidad total laboral de los que laboran en la intendencia aduanera de Mollendo registrada en el año 2017 por parte de SUNAT, alegando que, al utilizar un modelo correlacional y una encuesta validada, el estudio se dirige a una interpretación en la que existe una coherencia directa y de valor e importancia entre la motivación de los que laboran y el rendimiento de los mismos. La alta consistencia interna del cuestionario y el análisis estadístico utilizado confirman la fiabilidad de los resultados. En síntesis, una mayor motivación de los que laboran puede mejorar significativamente su rendimiento total.

El estudio indico una conexión de importancia grande entre el incentivo y el rendimiento total laboral. Las investigaciones han encontrado que un buen liderazgo en el manejo de las organizaciones puede mejorar significativamente la inherente interacción entre los laborantes y las unidades organizativas. Actualmente, la motivación de los socios de cooperación es baja porque no se presta atención a las necesidades de los socios de cooperación, pero a medida que mejore la gestión y fomento del talento, la motivación de los socios de cooperación aumentará, lo que fortalecerá su compromiso e identificación con la institución investigada.

Sanchez (2020) menciona en su tesis que la actitud positiva aplicada por motivar las actividades laborales de aquellos que trabajan en la empresa Etral sociedad anónima cerrada de la gran ciudad de Trujillo del año curso 2020. Donde el estudio analizó la interacción entre la estimulación y los resultados laborales de 21 miembros en labor de la



empresa analizada en Trujillo. Ambas variables se evaluaron mediante una encuesta diseñada mediante escala interpretativa dada por el estadígrafo Likert. Los resultados mostraron una interacción significativa entre motivación y desempeño, respaldada por una alta confiabilidad (82,4% y 85,8%, respectivamente). Este hallazgo muestra que cuanto mayor es la motivación de los laborantes en ETRAL, mayor es el rendimiento de estos.

El análisis encontró una interacción de suma importancia e imperativa entre la capacidad proactiva y el funcionamiento de los laborantes en ETRAL. La motivación interna es el factor más importante y refleja el beneficio y el disfrute de la labor en sus diferentes actividades de un miembro de la entidad.

Gonzales (2021) menciona en su tesis de licenciatura que aquello que afecta la proactividad de Tiendas Pieers en la ciudad de Huancayo está ligada al rendimiento en las fuerzas venta de esta, estudio desarrollado en 2021, donde se dice que el estudio informo que el incentivo laboral tiene un desarrollo importante en el entorno de estudio. por los resultados del trabajo del personal de ventas. Además, el efecto entre las demandas fisiológicas y el rendimiento total laboral fue de importancia y muy alta. Estos resultados muestran que los incentivos y los requerimientos básicos de los laborantes tienen un impacto directo en su rendimiento laboral. Se determina que el rendimiento en sectores de comercio de Corporación está fuertemente influenciado por la motivación laboral, con una evaluación muy alta.

3.1.3. Antecedentes locales

Carcausto (2020) menciona en su idea planteada para licenciatura, que la nueva ley referida al servicio dirigido al ámbito civil en compañía de la parte motivacional en la municipalidad de Juliaca, en 2019. Donde sus hallazgos dicen que el movimiento final del estudio fue percibir cuál es el impacto de modificar o cambiar alguna norma o



comportamiento en la parte del servicio civil y las repercusiones en la motivación de aquellos que laboran en servicios públicos, en específico San Román, en el que se manifiesta la permanencia de una interacción ascendente entre ambos parámetros. La evaluación de la nueva normativa por parte de los funcionarios fue diferente: para una pequeña minoría, la normativa era insuficiente y presentaba una marcada falta de inspiración, mientras que, para la parte mayor, la norma era placentera y una forma de motivar moderadamente positiva para trabajar. El medio de creación de la reciente normativa de servicio social en el medio civil, la gestión del rendimiento, la capacitación y el desarrollo de los que colaboran en el trabajo y las mejoras en el paquete monetario recibido como compensación son factores relacionados positivamente con el entusiasmo de los funcionarios públicos. Demográficamente, existe una división equitativa entre servidores masculinos y femeninos, con un porcentaje mayor de adultos jóvenes que de personas mayores. Asimismo, la diversidad de métodos de contratación refleja el nivel de satisfacción y motivación de las diferentes administraciones municipales.

Palomino (2021) menciona en su tesis de licenciatura que trata sobre los estilos existentes para el marco de líder de aquellos que trabajan en el sector público en conexión con el Engagemet de los mismos, en Juliaca del año 2019. Donde indica que las investigaciones muestran que los estilos de dirección por parte de los que representan las entidades son transformacional y transaccional predominan entre los funcionarios públicos, y ambos se caracterizan principalmente por niveles de cognición de moderados a altos. Esto sugiere que los directivos de esta muestra tienden a ser realizados, proactivos y centrados en el desarrollo de su equipo. En comparación, el estilo de liderazgo pasivo-evasivo fue significativamente menos común, favoreciendo claramente un menor nivel de percepción. Esta diferencia sugiere una preferencia general por modelos de dirección más dinámicos y eficaces frente a estilos más pasivos o distantes. Esta tendencia puede



tener un impacto positivo en la efectividad y el rendimiento en tanto a lo organizativo, ya que los modelos de dirección transformacional y transaccional están asociados con la capacidad de motivar y manejar equipos para lograr fines y la mejora continua. En síntesis, el entorno de gestión en lo organizativo en la parte pública estudiada parece estar orientado hacia el incentivo y las prácticas promotoras del desarrollo, que pueden contribuir a la mejora de rendimiento general de la unidad estructural.

Huamani (2022) menciona en su tesis de licenciatura, alegando que la motivación y el rendimiento total en la labor de quienes laboran en el hotel libertador en el Titicaca de la ciudad turística de Puno del año cursado en 2019. En donde dice que como lo demostró el análisis de evaluación, la proactividad tiene una relación de suma importancia con el rendimiento en la labor. Estas variables tenían una interacción positiva, lo que permitió descartar la conjetura planteada como inválida y poder aceptar la idea previa restante conocida como factible. Por lo tanto, existe una interacción de alcance significativa entre la proactividad de los que laboran en hotel y su rendimiento laboral, lo que permite que el hogar turístico maneje aquellos lineamientos de calidad y servicio requeridos por la sociedad.

Umire (2020) menciona en su tesis de licenciatura que transmite información sobre un tipo de liderazgo transformador aplicada en el sector de salud de Juliaca y la satisfacción total alcanzada en el año 2020. En el contexto de este estudio, existe un vínculo importante con respecto a lo que se estudia, se llega a que la gran parte de los egresados universitarios se identifican como satisfechos con su trabajo. Una proporción menor menciona que estaba algo satisfecha y una proporción menor dijo que estaba insatisfecha. Estos hallazgos resaltan la importancia de un estilo transformacional para enfatizar el grado de la complacencia en labores en el sector de la salud, lo que sugiere



que los líderes que adoptan este estilo pueden hacer una contribución de importancia a mejorar el bienestar y el confort profesional de su equipo.

Arpasi (2020) menciona en su tesis de licenciatura que habla de los aportes de Herzberg en el entorno del fomento del estímulo en contraste con el rendimiento de los que laboran en la empresa Electro Puno del año cursado en 2019, alegando que según la escala de evaluación de Pearson, estadígrafo, y según la hipótesis planteada en el estudio, persiste una interacción de asenso con mucha fuerza entre el estímulo según Herzberg y el rendimiento en labores en factores como el trabajo en sí, el progreso profesional, el ambiente físico y la relación interpersonal con los compañeros en Electro Puno. Donde el funcionamiento laboral de los trabajadores está fuertemente ligado con la motivación interna, que incluye aspectos como el alto logro, el trabajo y el progreso profesional. La conexión es significativamente positiva en términos de eficacia, mientras que la conexión es más débil en términos de conducta.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Clima Organizacional*

El ambiente organizativo, donde los miembros de personal se acoplan constantemente a múltiples acciones para compensar variedad de requerimientos y permitir el balance de las emociones. Con ello es posible inferir como un organismo continuo con su capacidad adaptativa, mismo que no solo busca cubrir sus requerimientos simples o primarios, más bien que participan en una orden elevada (Chiavenato, 2009).

Peña et al. (2004) La iniciativa a través del incentivo de los miembros de la entidad, que se adaptan constantemente para satisfacer sus diversas necesidades, está estrechamente relacionada con el clima organizacional. Este concepto surgió como una forma de armonizar los requerimientos individuales con la dinámica de las entidades organizadas. Se puede definir como el conjunto de aspectos del entorno laboral, que las



personas perciben directa o indirectamente. Actúa como una fuerza que afecta su comportamiento. Dado que está fuertemente relacionado con factores como el desempeño laboral y las interacciones interpersonales dentro de la empresa, se convierte en un factor crucial (p.7).

Peña (2018) El ambiente organizacional estaría conformado por las personas y el ambiente físico el lugar donde se realiza las diferentes actividades o donde realizan el trabajo diario. Este entorno afecta la auto complacencia de los laborantes, lo que a su vez interfiere en los procesos de refacción. Está relacionado con la preparación y el poder cognitivo de los directivos, el comportamiento de las personas, la forma en que trabajan e interactúan entre sí, sus lineamientos para con la entidad empresarial, los métodos que abordan y sus acciones personales. La alta dirección, a través de su identidad y sus engranajes de gestión, visualiza que el lugar opcional propicio para un ambiente de trabajo positivo ya sea que proporcione el terreno propicio o no (p.36).

García et al. (2020) Desde esta perspectiva, el ambiente de labor, comprendida como la experiencia en acciones de los laborantes en una entidad se conoce como su clima organizacional, que se ve influenciado por el medio en el que trabajan. No se limita a las percepciones personales de las personas que laboran ni se limita a los aspectos objetivos de las entidades organizadas. Por otro lado, se presenta como un fenómeno altamente cambiante que resulta del vínculo contino entre los individuos y su medio de trabajo. Que la autogestión interna del ambiente de labor y la forma en que los colaboradores lo perciben y reaccionan tienen un impacto en este clima organizacional (p.15).

Comunicación

En el sector de interacción de las palabras, el emprendimiento tiene una cierta particularidad, se puede decir que hoy en día, el frágil estado de las fronteras tradicionales de ingreso (regulación y tecnología) explica que cada vez más medios de comunicación



estén tratando de adquirir el control del crono, la moneda y los planes en la financiación de aspectos en publicidad de los anunciantes para el público. La ventaja competitiva de cualquier empresa de comunicaciones suele verse involucrado de acciones que no se pueden tocar como la manipulación de la creatividad y talento. Según el citado autor, el mecanismo o negocio principal de una excelente empresa de comunicaciones no es la capacidad de utilidad, el alter-ego o la notoria, sino el desarrollo de acciones de información o mejora de trabajo basados en medios corporativos para uso del medio público y tener un impacto ascendente en la ciudadanía. En este aspecto, es cierto que toda iniciativa comunicativa tiene un carácter o dimensión social. (Montalvo-Castro, 2016).

La comunicación es un proceso intrincado que está ligado a la transacción y recepción de información entre individuos, grupos u organizaciones. El modelo de cambio en varias partes de información entre muchas a más personas, grupos o organizaciones, que incluye la transmisión y recepción de mensajes, signos y símbolos, se conoce como comunicación (Martín, 2018).

Peter Drucker enfatiza que el dialogo en efectivo es primordial para el logro organizacional al fomentar el seguimiento y la alineación hacia objetivos compartidos. Herbert Simon, por otro lado, enfatiza la importancia de la comunicación como un medio para la posibilidad de contar con informadas decisiones y efectivas, destacando cómo la información compartida es capaz de renovar la calidad y la rapidez de las resoluciones organizacionales (Comunicación y diseño, 2019).

Motivación

Reeve (2009) Este concepto varía según la interpretación de las diferencias existentes entre las personas. Sin duda muchos compartimos innumerables e impensadas motivaciones y emociones (p. ej., hambre, enojo), sin embargo, queda en evidencia que



las personas se diferencian a través de la circunstancia que las incentiva. Cada individuo tiene motivaciones definidas y específicas. Lo que inspira a uno puede no tener el mismo efecto en otro. Algunos buscan constantemente emociones de gran interacción y estimulación, como conducir una motocicleta, mientras que otros evitan estos estímulos, considerándolos más irritantes que emocionantes. En una competencia, algunos se esfuerzan por ganar sin vacilar, mientras que otros se enfocan únicamente en hacer amigos y conexiones que les agradan. Asimismo, hay quienes se enojan fácilmente, sin poder controlar sus emociones, mientras que otros mantienen la calma incluso en las situaciones más complicadas.

La capacidad de incentivo es un medio psicológico que imparte a las personas a realizar acciones específicas para lograr objetivos y satisfacer necesidades. Es un estado interno que inspira respuestas positivas y positivas a una meta o tarea y puede verse influenciado por acciones tanto dentro de lo organizativo como fuera. Peter Drucker destaca la importancia de la motivación en la gestión y destaca que los directivos deben comprender y satisfacer las necesidades de los empleados para lograr un rendimiento óptimo (Carrillo et al., 2009).

Mientras que para Luisa y Pereira (2009) la participación del incentivo es el trampolín interno que mejora las acciones realizadas de una persona hacia el logro de metas específicas, puestas y organizadas por la directiva. Es el motor que hace que alguien actúe de una manera específica en función de sus necesidades, deseos y expectativas. La motivación es incitada de lo menos pensado y de una infinidad de fuentes, y circunstancias de búsqueda de satisfacción personal, el reconocimiento de los demás, la consecución de objetivos profesionales o la realización de aspiraciones personales.



Liderazgo

Prado (1998) Todo líder debe tener la habilidad de comunicarse de manera efectiva. Tener una buena comunicación implica responsabilidades claras. Debemos comprender que el acceso a la información es esencial para poder completar las tareas. Como la información es poder, existe el derecho a la información. Pero cuando ese poder se oculta, se vuelve inútil. Para que una relación o una organización funcione correctamente, es necesario que el poder se comparta. Todos tienen el derecho y la obligación de comunicarse de manera fácil y comprensible.

El liderazgo es un proceso complejo que implica influir y dirigir a otros para lograr metas y objetivos. Es un proceso que requiere habilidades y atributos específicos como visión, comunicación, inspiración, toma de decisiones determinantes, métodos, colaboración, flexibilidad, integridad y autoconocimiento de la estructura. Los líderes deben poder inspirar y motivar a otros para alcanzar lo propuesto y transformar las entidades organizadas. Para ser un líder con capacidad verídica, es necesario desarrollar habilidades y elocuencia, para aplicar empatía, resolver conflictos y la edificación de relaciones positivas. Además, es importante que tenga una percepción definida y establecida de lo que se quiere lograr y que pueda acoplarse y comunicar rápidamente información con los demás. Los líderes deben poder adaptarse al cambio y a las nuevas situaciones y mantener la honestidad y ser íntegros en todas las acciones y direcciones que se puedan tomar (Sebastián y Azzollini, 2017).

Mientras Contreras (2008) al mencionar los modelos de dirección se menciona, que el direccionar del modelo autocrático (en el que las decisiones son tomadas por el dirigente de forma unilateral) y el direccionamiento demo-crático (donde la gente participa y llega a un acuerdo). Dependiendo de las necesidades, características del equipo



y las metas a alcanzar, cada modelo de liderar es necesario y contémplese ser efectivo en múltiples situaciones y contextos organizacionales.

3.2.2. *Desempeño laboral*

Es esencial para maximizar el rendimiento y obtener mejores resultados. Además, percibir, organizar y clasificar las características de cada miembro laborante requiere una examinación de rendimiento adecuada (Carranza, 2017).

Pajuela (2019) lo menciona como el medio de examinar qué tan exitoso ha sido una entidad (o un ser humano o un proceso) en la ejecución de sus acciones diarias y metas en las labores se conoce como ejecución laboral. La examinación del rendimiento en la participación de sus labores a nivel general en un medio organizado proporciona un análisis sobre el logro de las metas estratégicas a nivel personal, para lo cual la organización debe llevar a cabo a cabo capacitación y, especialmente, evaluaciones regulares, para poder calcular el desempeño de una forma más precisa y detallada.

Chiavenato mencionado en Rodríguez y Cardozo (2019) dice que el rendimiento en el trabajo abarca la ejecución del trabajador conforme a los requisitos de su puesto y la demostración de sus competencias en el rendimiento de sus respectivas tareas asignadas y responsabilidad adquirida, en consonancia con los propósitos de las entidades en donde realiza sus diferentes actividades.

Gonzales (2020) menciona que la contribución que se espera que un individuo que labora en un puesto de trabajo aporte a la empresa u organización a través de sus diversos comportamientos durante su permanencia, conociendo estas actividades como desempeño laboral. Estas acciones tienen como objetivo aumentar la eficacia de la forma organizativa.

El funcionamiento es el nivel de acciones de la intercalación entre las habilidades, el total de información conocida más el comportamiento de un individuo en un equipo y



las demandas de un trabajo o tarea asignada. Es un aspecto multi variado que cerca a varios conceptos como rendimiento, eficiencia, eficacia y resultado de la comunicación. Y para Pashanasi et al. (2021) el desempeño contextualizado es la capacidad de flexibilizarse con el cambio y a nuevas situaciones y de modificar el desempeño para lograr aquello que la empresa o entidad correspondiente se halla propuesto. Las medidas de desempeño son métricas que miden el funcionamiento de una entidad y su grupo frente a un conjunto predeterminado de direccionamiento o resultados que se esperan sean cumplidos durante un margen de tiempo (Ruiz et al., 2023). Estas métricas puestas como indicadores se pueden utilizar para medir aspectos fundamentales como el crecimiento de las ventas, los costos de adquisición de clientes, el nivel porcentual de agrandamiento del mercado y la satisfacción de los laborantes.

Innovación

Vélez y Ortiz (2016) menciona que la inventiva en forma de creación constituye uno de los elementos fundamentales de la actividad emprendedora, ya que aquel ser emprendedor crea a través de la introducción de ideas novedosas o el perfeccionamiento continuo de objetos y servicios percibidos en la realidad, mediante la involucración de nuevo material tecnológico, producciones, acciones en labores o modelos de negocio (p.7).

La creación se encuentra estrechamente vinculada a la heterogeneidad del armazón productivo de un país y a las acciones de gobierno en forma pública implementadas para promover la inventiva en las empresas. En este contexto, se puede observar que las microempresas y pequeñas (Mype) a nivel nacional presentan asimetrías en sus capacidades tecnológicas en comparación con las medianas y grandes empresas. Esto determina la existencia de una brecha en capacidad inventiva, la cual se incrementa aún más en relación con las empresas del ámbito internacional. (Fernández, et al. (2017).



Cuando se solicita una definición, el término "renovación" se usa con imperiosidad y propiedad y en el contexto adecuado. No solo es muy reconocido en el sector monetario y los estudios de manejo propi, sino que también ha llegado a ser un término que se usa en la vida corriente. En otras palabras, todos tienen la libertad de describir a alguien como emprendedor o renovador. No obstante, la situación no es tan clara como podría parecer en cuanto a sus ámbitos, coincidencias y divergencias suscitadas. (Mateo, 2001).

Portillo (2018) dice que el proceso de introducir cambios importantes de nivel significativo y novedosos en servicios, procesos y productos, los métodos también difieren de los existentes con el propósito de mejorarlos o crear algo completo o parcialmente nuevo se conoce como innovación. Es un pensamiento que no se contempla en la previsión de la simple creatividad, no se debe confundir la creatividad con innovación propiamente dicha, porque implica la exitosa implementación de nuevas y mejores ideas para satisfacer necesidades o resolver problemas de manera más efectiva que las soluciones anteriores.

El proceso de introducir cambios y mejoras en las 3 P. antes ya mencionadas o métodos existentes para aumentar su eficiencia y utilidad se conoce como innovación. Es necesario para divergir en asenso la competencia y el desenvolvimiento económico, lo que permite la creación de nuevas soluciones que satisfagan las demandas del mercado y mejoren la calidad de vida (Vega, 2018).

Satisfacción Laboral

Olga (2010) indica que, en el transcurso de las últimas 29 décadas, se han realizado anotaciones con el medio final de examinar las ideas sobre el incentivo en su modalidad de motivar y la capacidad de dar plenitud en labor. Se ha llegado a la inferencia condicional de este análisis retrospectivo que la plenitud de los trabajadores está



directamente vinculada con su percepción del entorno social y la accionar del incentivo que reciben para su trabajo. Esto es fundamental para lograr los finales de la sociedad organizada y de los que laboran. Para motivar al laborante de manera efectiva, es fundamental considerar su entorno laboral. Solo después de comprender su contexto real se puede crear un programa que inspire y realice en el trabajo, mejorando su calidad de vida laboral.

Mientras que para Sánchez y García (2017) se denomina al estado emocional o la sensación de que un trabajador tiene con respecto a su empresa y sus responsabilidades diarias, esto se conoce como satisfacción laboral. Es una percepción personal basada en la experiencia del laborante y es percibida como efecto de la interferencia de una multitud de factores, como la diversidad del trabajo, el sentimiento placentero al hacerlo, la coincidencia entre los objetivos personales y organizadas, la interacción con los compañeros y el liderazgo implementado. Dado que toda organización proporciona un producto o servicio y satisface las necesidades de algún sector del mercado, una fuerza laboral satisfactoria aporta no solo a la empresa, sino también a la sociedad y al país.

Pujol-Cols y Dabos (2018) dice que el jubileo en labor se define como el grado de autosuficiencia o placer que experimenta un ser pensante con su trabajo y las circunstancias en las que lo realiza. Indica cómo los colaboradores ven positivamente una variedad de aspectos de su trabajo, como el entorno laboral, las relaciones interpersonales, las acciones de crecimiento se contemplan como oportunidad profesional, el reconocimiento, las acciones de la empresa y el salario.

Optimización

Figuera, (2007) Nos dice que ofrece herramientas clave para reducir costes de manera efectiva, mejorar la calidad de los productos y aumentar el rendimiento de los procesos, ya que destacan aspectos esenciales como el análisis del desarrollo de



productos, la prevención de problemas y la evaluación de proyectos, por otro lado se realiza un estudio exhaustivo sobre el control estadístico de los procesos, incluyendo el análisis de la media y la varianza aplicados al control, lo cual es una de las contribuciones más valiosas para incrementar lo que es la productividad, reducir los costes y alcanzar un nivel óptimo de calidad, factores cruciales para el éxito empresarial.

Holguín et al. (2012) La interferencia en el método de conseguir una finalidad con la inferior cantidad de insumos posibles se conoce como eficiencia. La eficiencia (optimización) se contempla como la vinculación entre el número de trabajo realizado y los medios (tiempo, dinero, esfuerzo, etc.) necesarios para lograrlo en el mundo de labores. Un ser capacitado para realizar un trabajo es quien puede cumplir con sus responsabilidades de manera rápida y a tiempo con la menor cantidad de recursos, lo que conlleva en una mejora en conseguir la mayor cantidad producida e intercambio monetario para la empresa. El desempeño laboral depende de la eficiencia, que es primordial para la competitividad y el triunfo duradero en el tiempo de una empresa.

(Sergio et al., 2017) La eficiencia (optimización) es la modalidad de accionar en una tarea o conseguir una finalidad con la menor cantidad de recursos disponibles, como el crono, moneda o esfuerzo. Es un concepto clave en la gestión y operación de organizaciones porque busca maximizar la producción o el rendimiento con un mínimo de recursos desperdiciados.

3.3. Marco Conceptual

Clima Organizacional

Mencionado como un conglomerado de rutinas y condiciones que existe en una empresa privada o pública y que están interconectada directa y fuertemente con la satisfacción de los laborantes obteniendo un ambiente laboral bueno.



Comunicación

Es el medio por el cual un transmisor y un destinatario conforman una conexión en un tiempo y medio determinados para que el mensaje se dirija al lugar deseado, intercambiando ideas, significados e información relevante que las partes interpreten y comprendan.

Liderazgo

Conocido como la facultad de interferir, motivar y guiar a un sector determinado de miembros para conseguir un propósito planteado por una empresa o un grupo de personas.

Desempeño Laboral

Se demuestra a través del laborante que aporta realizando sus asignaciones del día a día, durante un tiempo establecido, llegando a cumplir con las metas que se propusieron.

Innovación

Es aquel cambio que se va dando en el transcurso del tiempo, ya sea con ideas nuevas, productos, servicios que se les brinda a los clientes y en general en una nueva imagen empresarial.

Satisfacción laboral

Se basa en la satisfacción y bienestar que experimenta una persona al interactuar en una empresa.

Optimización

Es la habilidad de ejecutar una tarea o de utilizar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para completar una asignación y lograr una meta dada.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General

- La relación del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa

4.2. Hipótesis Especificas

- Es la relación de la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.
- Es la relación de la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.
- Es la relación del liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.



4.3. Variables

4.3.1. *Clima organizacional*

El ambiente organizativo, donde los miembros de personal se acoplan constantemente a múltiples acciones para compensar variedad de requerimientos y permitir el balance de las emociones. Con ello es posible inferir como un organismo continuo con su capacidad adaptativa, mismo que no solo busca cubrir sus requerimientos simples o primarios, más bien que participan en una orden elevada (Chiavenato, 2009).

4.3.2. *Desempeño laboral*

Es esencial para maximizar el rendimiento y obtener mejores resultados. Además, percibir, organizar y clasificar las características de cada miembro laborante requiere una examinación de rendimiento adecuada (Carranza, 2017).

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la VI-VD

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración de personal ▪ Participación grupal ▪ Empatía
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivos económicos ▪ Incentivos no económicos ▪ Charlas recreativas semanales
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Control interno ▪ Cumplimiento de objetivos



	Innovación	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementación de nuevas estrategias▪ Ideas nuevas del personal▪ Implementación de nuevos equipos
Desempeño Laboral	Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de aprendizaje▪ Trabajo en equipo▪ Comodidad
	Optimización	<ul style="list-style-type: none">▪ Actividad Operativa▪ Tiempo de entrega▪ Resultados de trabajo

Nota: se muestra la operacionalización de variables en base a (Chiavenato, 2009 y Carranza, 2017).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

La dirección utilizada fue de modo Cuantitativo que según Sampieri (2015) define que el que investiga debe no solo conceptualizar el problema, sino también expresarlo de manera accesible, clara y precisa. En ocasiones, el investigador puede saber lo que desea hacer, pero tiene dificultades para comunicarlo a quienes lo rodean. Por lo tanto, debe realizar un mayor esfuerzo por interpretar y transmitir su pensamiento a términos que se puedan comprender, ya que en la actualidad la gran parte de los estudios de examinación requieren la participación de múltiples personas para su ejecución.

5.2 Método(s) aplicados en la investigación

El medio usado fue el conocido como deductiva Sampieri (2015) define que es un mecanismo dinámico, muy variado y consecuente ya que actúa con las misiones básicas de los cuales son: la consecución de entendimiento y el esquema (básica en investigación) siendo el proceso de aplicar conocimientos teóricos y prácticos para resolver problemas concretos o desarrollar soluciones tangibles.

5.3 Tipo de investigación

En el tipo se utilizó una evaluación de clase aplicativa siendo que, en este contexto, el enfoque aplicado implica utilizar los conocimientos y principios teóricos para



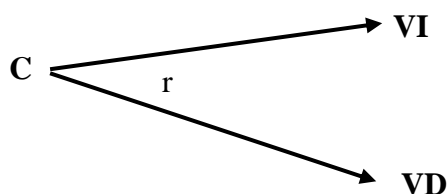
abordar una situación práctica. En donde la V.I. se refiere al estado de tensión o en el ambiente de labor que se está analizando, el cual promueve diferentes reacciones y respuestas desde una perspectiva particular o definida del rendimiento en las labores (Sampieri, 2015).

5.4 Nivel de investigación

El estándar correlacional es el que fue utilizado en el estudio que según Sampieri (2015) se define que la intención de este tipo de estudio y análisis es examinar si hay o no conexión entre las ideas que se plantean, sean categóricas en sus parámetros en una muestra o entorno específico. Aunque a veces solo se examina el vínculo de dos parámetros que se estudian, con frecuencia se incluyen asociaciones entre grado terciario, cuaternario o más variables en el estudio.

5.5 Diseño de investigación.

En cuanto al esquema, se tuvo en cuenta un modelo no experimental, para dictaminar la interacción entre los componentes de estudio Sampieri (2015) definiendo que es un experimento, del cual el investigador crea una circunstancia a la que se algunos casos o personas de manera deliberada. Esta situación implica recibir un estímulo, una estipulación o un tratamiento en condiciones específicas para calcular las repercusiones de dicha exhibición o implementación. En otras palabras, se "crea" una realidad en un experimento.



Donde:

C: Censo



VI: Variable Independiente (Clima Organizacional)

VD: Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

r: Nivel de correlación.

5.6 Población y censo

5.6.1. Población

En cuanto a los habitantes de estudio se considera a quienes laboran en el área de ventas de tiendas Ripley, los cuales se determinan en la tabla 2 mostrada a continuación.

Tabla 2
Población

ÁREA	POBLACIÓN
Gerencia	1
RRHH	1
Jefes de Área	4
Colaboradores	31
TOTAL	37

Nota: En esta tabla vamos a observar el total de la población que se tiene en la empresa Ripley

5.6.2. Censo

Según Hernández et al., (2010) el censo es un modelo que permite la recopilación de información que busca contener datos que detallan y completa sobre todos los elementos de un grupo de estudio en un momento determinado para realizar un análisis adecuado de la población examinada. Este proceso implica a todos los individuos, hogares o entidades, lo que lo diferencia significativamente de la muestra.

El censo es diferente porque recopila datos de cada persona, hogar o entidad dentro del grupo de estudio, a excluyendo todos sus componentes. Por otro lado, la muestra solo elige un segmento representativo de la población, sin incluir todos los



elementos, pero se espera que sea suficientemente representativa para inferir la complejidad de la población.

5.7 Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación

5.7.1. Técnica

Como procedimiento, se utilizó la encuesta con el fin de recolectar de datos para el presente trabajo de investigación fue mediante la virtualidad asignando preguntas a los que laboran de la empresa Ripley para así poder captar la información para el logro de esta investigación.

5.7.2. Instrumentos

Para poder realizar esta evaluación que es modelo de estudio se aplicó como artefacto el cuestionario asignando 18 cuestionamientos que respondieron los laborantes de la empresa Ripley, las respuestas obtenidas en la investigación están medidas con la clasificación de Likert.

5.8 Confiabilidad y validez del Instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Que mediante el aporte del investigador Horna (2010) aplicando la herramienta conocida como la evaluación de Cronbach, mediante el Alfa que determina, que se lleva a cabo con el software de análisis estadígrafo (SPSS) con los procedimientos propios de este, para evaluar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3
Evaluación de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	18

Nota: análisis estadístico del trabajo de campo investigada y realizada en la empresa Ripley.



5.8.2. Validez del instrumento

Para poder validar la herramienta de recopilación de los datos, su puso a consideración la experiencia y profesionalismo de 1 experto en materia administrativa, quien se menciona a continuación:

- Dr. Robbins Flores Aguilar

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

La formación investigativa que evalúa el ambiente organizativo y rendimiento en labores en las "tiendas Ripley" se llevó a cabo recopilando datos en las ubicaciones designadas y tabulando los datos utilizando el programa estadístico SPSS, versión 25.

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis

El análisis de conjetura tentativa fue medida con la ayuda del estadígrafo de conocido como Tau-b de Kendall.

Planteamiento de Hipótesis General

Ho: El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es significativa.

Ha: El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.

Nivel de significancia

En este estudio se descubrió la significancia estadística con un alfa de 0.05, lo que equivale a un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$.

Estadística de prueba

Debido a que la información obtenida no era de grado paramétrico, se utilizó la prueba estadística tau-b de Kendall.

Cálculo de p- valor

Tabla 4

Determinación de la significancia de la hipótesis principal

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar	T aproximación	Aproximación de significancia
Comparación de variables	Tau-b de Kendall	.676	.075	8.755	.001
	Número de análisis	37			

Nota: Se detalla el análisis de la hipótesis principal utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley.

Decisión

De acuerdo con la evaluación estadística de verificación de conjetura P-valor calculado con Tau – b de Kendall 0,001 (00,1%) es menor al alfa 0,05; por tal razón se ha validado la proposición inicial alternativa y se descarta la proposición nula, lo que indica que se encuentra una conexión directa entre el Clima Organizacional implementado y el desempeño laboral de los colaboradores. de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, siendo significativa.

Planteamiento de Hipótesis 1

Ho: La Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es significativa.

Ha: La Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.

Nivel de significancia

En este estudio se descubrió la significancia estadística con un alfa de 0.05, lo que equivale a un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$.

Estadística de prueba

El análisis de conjetura tentativa fue medida con la ayuda del estadígrafo de conocido como Tau-b de Kendall

Cálculo de p- valor

Tabla 5

Determinación de la significancia de la primera hipótesis específica

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar	T aproximación n	Aproximación de significancia
Comparación de variables	Tau-b de Kendall	.600	.087	6.803	.001
Número de análisis		37			

Nota: Se detalla el análisis de la primera hipótesis específica utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley.

Decisión

De acuerdo con la evaluación estadística de verificación de conjetura el P-valor calculado con Tau – b de Kendall 0,001 (00,1%) es menor al alfa 0,05; por tal razón se ha validado la proposición inicial alternativa y se descarta la proposición nula, lo que indica que se encuentra una conexión directa entre el Comunicación implementado y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ripley en el área ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, siendo significativa.

Planteamiento de Hipótesis 2

Ho: La Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es significativa.

Ha: La Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.

Nivel de significancia

En este estudio se descubrió la significancia estadística con un alfa de 0.05, lo que equivale a un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$.

Estadística de prueba

El análisis de conjetura tentativa fue medida con la ayuda del estadígrafo de conocido como Tau-b de Kendall.

Cálculo de p- valor

Tabla 6

Determinación de la significancia de la segunda hipótesis específica

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar	T aproximación	Aproximación de significancia
Comparación de variables	Tau-b de Kendall	.590	.106	5.307	.001
Número de análisis		37			

Nota: Se detalla el análisis de la segunda hipótesis específica utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley.

Decisión

De acuerdo con la evaluación estadística de verificación de conjetura el P-valor calculado con Tau – b de Kendall 0,001 (00,1%) es menor al alfa 0,05; por tal razón se ha validado la proposición inicial alternativa y se descarta la proposición nula, lo que indica que se encuentra una conexión directa entre el Motivación implementado y el desempeño laboral de los colaboradores. de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, siendo significativa.

Planteamiento de Hipótesis 3

Ho: El Liderazgo y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, no es significativa.

Ha: El Liderazgo y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.

Nivel de significancia

En este estudio se descubrió la significancia estadística con un alfa de 0.05, lo que equivale a un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$.

Estadística de prueba

El análisis de conjetura tentativa fue medida con la ayuda del estadígrafo de conocido como Tau-b de Kendall.



Cálculo de p- valor

Tabla 7

Determinación de la significancia de la tercera hipótesis específica

		Medidas simétricas			Aproximación de significancia
		Valor	Error estándar	T aproximación	
Comparación de variables	Tau-b de Kendall	.514	.083	6.022	.001
Número de análisis		37			

Nota: Se detalla el análisis de la tercera hipótesis específica utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Decisión

De acuerdo con la evaluación estadística de verificación de conjetura el P-valor calculado con Tau – b de Kendall 0,001 (00,1%) es menor al alfa 0,05; por tal razón se ha validado la proposición inicial alternativa y se descarta la proposición nula, lo que indica que se encuentra una conexión directa entre el Liderazgo implementado y el desempeño laboral de los colaboradores. de la empresa Ripley en el área ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, siendo significativa.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Prueba de Normalidad

Tabla 8
Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.103	37	.200	.969	37	.371
Desempeño laboral	.085	37	.200	.962	37	.239

Nota: Se detalla el análisis la prueba de normalidad utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Tómese en cuenta que:

- El Rho de Spearman es una proporción no paramétrica que verifica el vínculo monotónico entre dos parámetros cuantitativos ordinales. Cuando los datos no siguen una asignación normal o son atípicos, es adecuado.
- R de Pearson es una proporción paramétrica que analiza el vínculo lineal entre dos parámetros cuantitativos. Cuando no hay datos atípicos y los mismos siguen una asignación normal, es adecuada.

Interpretación

La prueba de Shapiro-Wilk se aplica a los datos recolectados, que suman menos de 50 observaciones. Los hallazgos mostraron valores de P-valor de 0,371 y 0,239, respectivamente, que superaron el nivel de significancia de 0,05 establecido. Por lo tanto, se presupone que los registros muestran una asignación normal, por lo tanto, se aplicará un análisis numérico paramétrico, el mismo que será calculado con el estadístico de r de Pearson (r_{xy}).

6.1.1. Análisis de resultados

Objetivo General

Tabla 9

Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de clima organizacional y desempeño laboral

		Correlaciones		
			VI	VD
R de Pearson	Clima organizacional	Coft. De Corr	1.000	.844
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coft. De Corr	.844	1.000
		N	37	37

Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Donde:

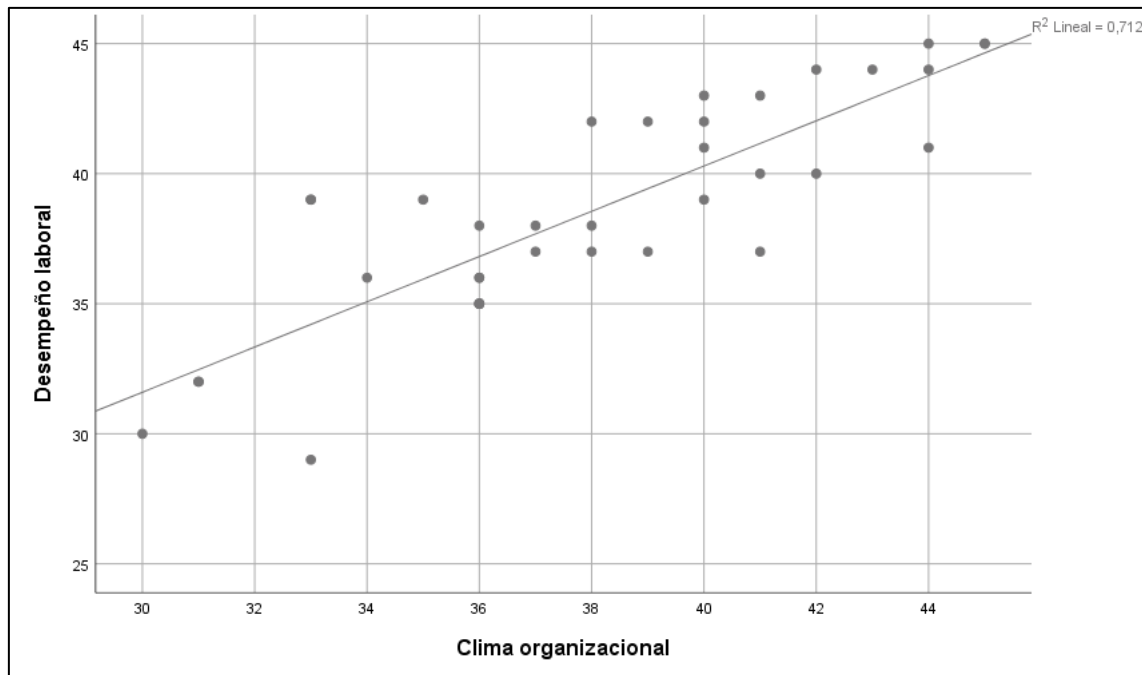
Coft = coeficiente

Corr = correlación

Serán mencionados de esta forma en adelante.

Figura 1

Relación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral



Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Interpretación

Según los valores de la tabla 9 y figura 1, el análisis estadístico de Pearson encontró que el nivel de asociación es del 0,844 (84,4%) y el nivel de importancia P – de valor es 0,000. Estos resultados se derivan del coeficiente de concordancia proporcionado por el estadístico para ambas variables. Se puede inferir de la información proporcionada que existe una conexión positiva de intensidad alta y relevancia notable, es decir que es significativa.

Correlación del primer objetivo específico

Tabla 10

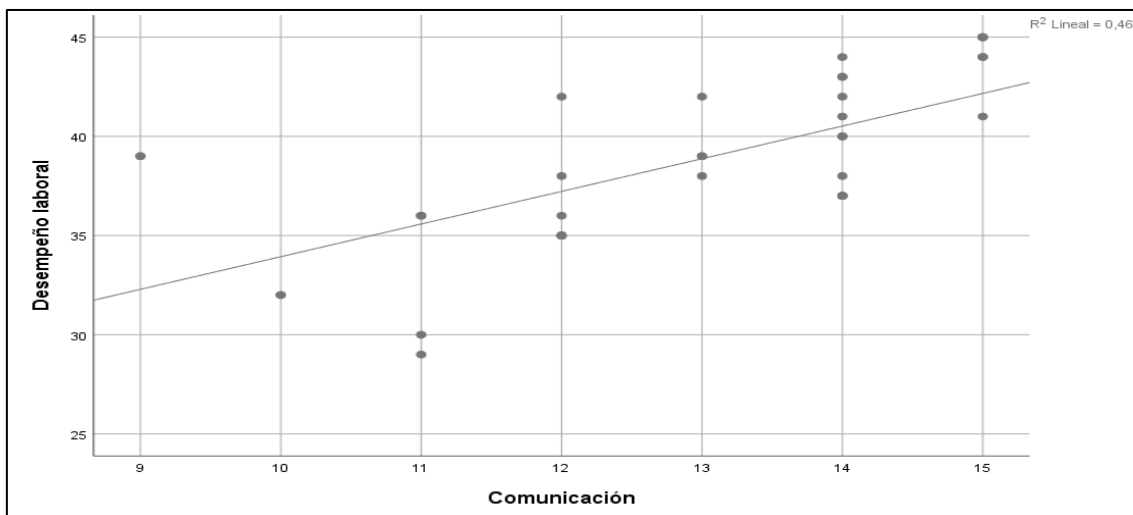
Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de comunicación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Comunicación	VD
R de Pearson	Comunicación	Coft. De Corr	1.000	.679
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coft. De Corr	.679	1.000
		N	37	37

Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Figura 2

Relación de Comunicación y Desempeño Laboral



Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Interpretación

Según los valores de la tabla 10 y la figura 2, el análisis según el estadígrafo de Pearson encontró que el nivel de asociación es del 0,679 (67,9%) y el nivel de importancia bilateral es de 0,000. Estos resultados se derivan del coeficiente de concordancia proporcionado por el estadístico para ambas variables. Se puede inferir de la información proporcionada que existe una conexión positiva de intensidad moderada y relevancia notable, es decir que es significativa.

Correlación del segundo objetivo específico

Tabla 11

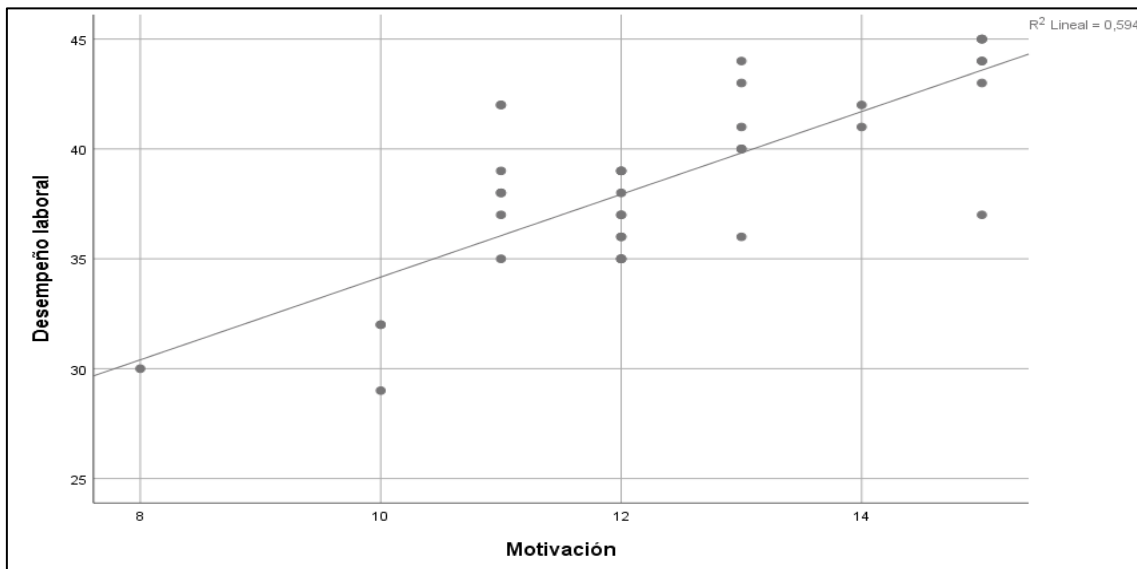
Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de motivación y desempeño laboral

Correlaciones				
		motivación		VD
R de Pearson	Motivación	Coft. De Corr	1.000	.771
		N	37	.000
	Desempeño laboral	Coft. De Corr	.771	1.000
		N	37	.000

Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Figura 3

Relación motivación y desempeño laboral



Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Interpretación

Según los valores de la tabla 11 y la figura 3, el análisis determinado por el estadígrafo de Pearson encontró que el nivel de asociación es del 0,771 (77,1%) y el nivel de importancia bilateral es 0,000. Estos resultados se derivan del coeficiente de concordancia proporcionado por el estadístico para ambas variables. Se puede inferir de la información proporcionada que existe una conexión positiva de intensidad moderada y relevancia notable, por tanto, es significativa.

Correlación del tercer objetivo específico

Tabla 12

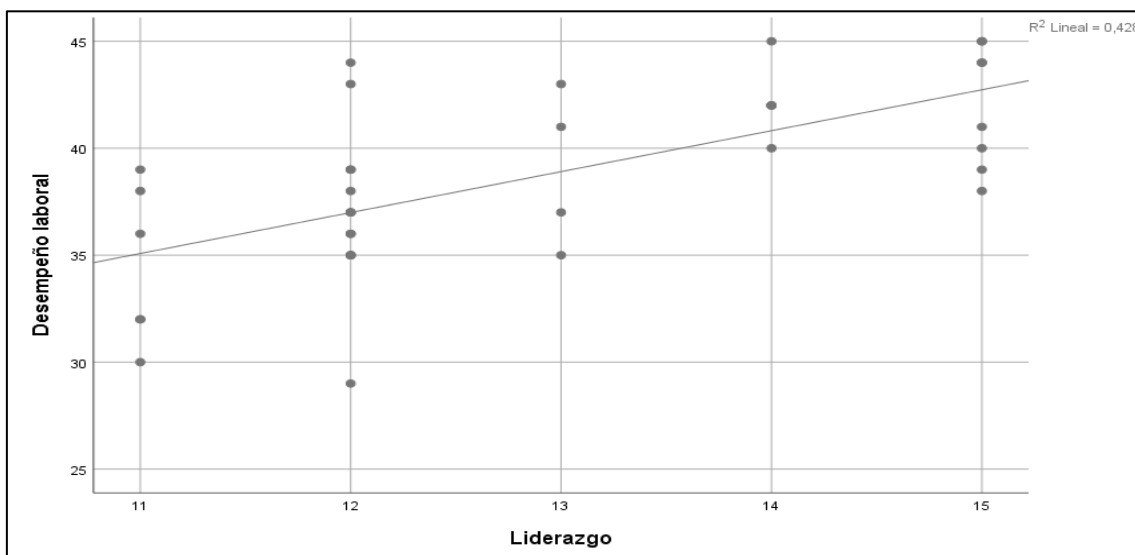
Índice de coeficiencia r de Pearson (r_{xy}) de liderazgo y desempeño laboral

Correlaciones				
R de Pearson	Liderazgo	Coft. De Corr	Liderazgo	VD
			1.000	.654
			.	.000
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coft. De Corr	.654	1.000
			.000	.
		N	37	37

Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Figura 4

Relación de Liderazgo y Desempeño Laboral



Nota: Se detalla el análisis del coeficiente de relación utilizando los datos del trabajo de campo de la empresa Ripley

Interpretación

Según los valores de la tabla 12 y la figura 4, el análisis cuyos resultados lo dictamina el estadígrafo de Pearson encontró que el nivel de asociación es del 0,654 (65,4%) y el nivel de importancia bilateral de 0,000. Estos resultados se derivan del coeficiente de concordancia proporcionado por el estadístico para ambas variables. Se puede inferir de la información proporcionada que existe una conexión positiva de intensidad moderada y relevancia notable, es decir que es significativa.



6.2. Discusión de resultados

Con el actual estudio y análisis investigativo, que hace referencia al título mencionando al clima organizacional en concordancia con el rendimiento en labores o desempeño en los laborantes de la empresa Ripley en el área de ventas de la en ciudad de los vientos Juliaca, año cursado en la investigación 2023, siendo realizada con la recolección de 37 datos de los laborantes de la empresa Ripley, cuya herramienta fue debidamente validado por dos expertos del cual nos de confiabilidad, los resultados obtenidos con la ayuda del estadígrafo de análisis del "Cronbach" conocido también como alfa, como menciona el autor Vara Horna utilizando el procedimiento de análisis en estudios sociales (SPSS) donde se obtuvo un resultado confiable en el alfa .915 (91.5%), por otro lado se encontró una evaluación con el entorno organizativo y el rendimiento total en labores. de .844 (84.4%), el cual nos da una correlación positiva muy buena, por lo siguiente también se permitió comprender los resultados de la comunicación con la variable dependiente teniendo un resultado de .679 (67.9%) el cual nos da una correlación positiva moderada, por otro lado se comprendió como resultado de la motivación y la variable en referencia al rendimiento con un resultado de .771 (77.1%) lo cual nos da una correlación positiva buena, por ultimo tenemos el liderazgo y la variable del rendimiento como dependiente los resultados obtenidos fue de .665 (65.4%) el cual nos da una correlación positiva moderada, una vez culminado nuestra investigación con los resultados que se presenta se puede sustentar la investigación realizada.

En cuando a las limitaciones que se presentaron al momento de realizar la encuesta en la empresa Ripley fue que el personal no se tomaba muy enserio la encuesta que se les realizo, como también la disponibilidad de tiempo, en otras ocasiones no se encontró a la mayoría de los colaboradores por motivos del horario laboral que son 3 días por semana que laboran lo cual esto afecto a la investigación con las fechas establecidas para su



culminación de la encuesta, para ello se optó en realizar la encuesta mediante un formulario virtual que se dio alcance al gerente de tienda.

Según los resultados al que llegó el autor (Santamaria, 2020) indica en su conclusión lo siguiente; donde la investigación realizada por Datapro S.A. muestra que el ambiente organizacional planteada por las entidades surgentes, afecta significativamente (decir de importancia bien marcada) al rendimiento de los laborantes. Esta inferencia se basa en la información obtenidos mediante datos descriptivos y confirmados por comprobación de inferencia numérica, que descartan cualquier idea de autosuficiencia entre las dos variables. Las investigaciones muestran que la interpretación personal de los laborantes sobre su medio laborante afecta directamente su rendimiento. Además, parecía que varios factores ámbitos externos y también aquellos que se encuentran dentro de la organización. La falta de una estructura organizativa internamente clara y comprensible para todos los laborantes provocó confusión en la gestión, comunicación y jerarquía, adquisición de deberes y cumpliendo las normas y procedimientos, lo que afectó negativamente el rendimiento en labores y el logro de los objetivos de la empresa.

Seguidamente se tiene el autor (Meza, 2021) indica su conclusión obtenida:

El rendimiento laboral está fuertemente conectado con el entorno organizacional, lo que contiene una relevancia directa en la producción de los miembros que laboran en las múltiples áreas de la compañía. Este término se refiere a factores importantes en procesos como la comunicación, la terminación de conflictos de forma pacífica e inmediata, la toma de decisiones por parte de la directiva, la terminación de conflictos y el grado de rendimiento alcanzado por los laborantes, así como el liderazgo, la motivación y la cultura en el medio organizacional. El rendimiento en las acciones, por otro lado, mide el éxito organizativo en interacción con sus fines y actividades, siendo influenciado por las metas establecidas que orientan el comportamiento de los trabajadores. Un entorno de trabajo



inadecuado puede disminuir el rendimiento en las labores, afectando negativamente la productividad de la entidad estudiada y revelando fallas internas en el medio organizado.

Seguidamente el autor (Paredes, 2021) indica en su conclusión lo siguiente:

Donde el estudio de la información dada examina cómo el rendimiento del sector laboral y el clima o entorno de las organizaciones están relacionados. Donde se puede apreciar que las cadenas mencionadas están enfocadas en crear buenos ambientes de trabajo para mejorar en el rendimiento y ayudar al crecimiento de sus miembros y la organización, aunque esta relación no es contundente, lo que indica insuficiencia para aumentar los niveles y satisfacer a cada miembro de la labor.

A continuación, el autor (Paredes, 2021) indica en su conclusión lo siguiente:

El entorno organizativo participa con papel de importancia en el rendimiento total de los laborantes. Aunque no hay conclusiones definitivas y totalitarias, los resultados que se pudieron lograr en esta indagación, indican que las principales fuentes de distribución conocidas como super mercados, halla en Ecuador, han reconocido la relevancia de crear un sector de trabajo confiable para lograr un alto rendimiento, por parte del personal que labora en sus instalaciones. Para lograr esto, han implementado sistemas mecánicos y tecnológicos (diferenciándose de la competencia D. y I.) que facilitan la realización de tareas individuales y especializadas según el entorno de trabajo; esto ha resultado en logros grupales satisfactorios, lo que ha llevado a la consecución de sus objetivos de intercambio y monetarios.

Mencionando a el autor (Mendoza Vargas et al., 2022) indica en su conclusión lo siguiente; Un gran número de participantes opinó que los dirigentes manejaban eficazmente situaciones problemáticas, mientras que los dirigentes se enfocaban en



gestionar la interacción interpersonal para orientar el trabajo en comparación con los subalternos. Otros dijeron que los que dirigen priorizaban el respeto por la mayoría, y un gran número de personas resaltaron la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales. Estos hallazgos indican que una mayoría de grado de relevación de importante (82,76%) de los líderes están constantemente preocupados por fomentar la convivencia y mejorar la interacción dentro del medio organizativo, haciendo esfuerzos continuos para mantener relaciones interpersonales positivas, respetar la opinión mayoritaria y manejar adecuadamente los desafíos que surgen en el laboratorio estudiado.

Visto con anterioridad, se puede inferir en contraste con investigaciones anteriores que no tuvieron en cuenta adecuadamente ciertos aspectos del entorno estatal con respecto al tipo organizativo en el entorno cambiante, el estudio presentado proporciona una visión más completa al demostrar que las variables de estudio muestran una sensible diferencia en cuanto a los resultados alentadores encontrados y una capacidad de éxito en el desarrollo del rendimiento, pese a la constante rotación de personal impartida por Ripley dependiendo en medida alta el liderazgo implantado de forma organizada, basada en un entorno interactivo.

En síntesis, la investigación actual demuestra una clara relación positiva dado en un medio de labor en favorecimiento y un rendimiento mejorado. Engloba la permanente importancia de los compromisos internos de labores para el éxito de una empresa, independientemente de los factores ajenos a la entidad estudiada.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En referencia al propósito principal del estudio realizado, el mismo que hace referencia a demostrar la interacción del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, donde se consiguió como resultado de análisis una calificación de relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de .844 (84.4%), lo que permite indicar una correlación positiva muy buena. Que según el estadígrafo de análisis r de Pearson y con un valor P - de significancia de 0,000 encontrado como inferior al Alfa 0,05, determinado por el estadígrafo en referencia de Tau-b de Kendall, se infiere que es una correlación positiva muy buena y significativa en la relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.

SEGUNDA: En referencia al objetivo secundario primero del estudio realizado, el mismo que hace referencia a demostrar la interacción de la comunicación y Desempeño Laboral en los quienes laboran en la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, donde se consiguió como resultado de análisis una calificación de relación entre comunicación y Desempeño Laboral de .679 (67.9%), lo que permite indicar una correlación positiva buena. Que según el estadígrafo de análisis r de Pearson y con un valor P - de significancia de 0,000 encontrado como inferior al Alfa 0,05, determinado por el estadígrafo en referencia de Tau-b de Kendall, se infiere que es una correlación positiva



buena y significativa en la relación de la comunicación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.

TERCERA: En referencia al objetivo secundario segundo del estudio realizado, el mismo que hace referencia a demostrar la interacción de la motivación y Desempeño Laboral en los quienes laboran en la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, donde se consiguió como resultado de análisis una calificación de relación entre motivación y Desempeño Laboral de .771 (77.1%), lo que permite indicar una correlación positiva muy buena. Que según el estadígrafo de análisis r de Pearson y con un valor P - de significancia de 0,000 encontrado como inferior al Alfa 0,05, determinado por el estadígrafo en referencia de Tau-b de Kendall, se infiere que es una correlación positiva muy buena y significativa en la relación de la motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.

CUARTA: En referencia al objetivo secundario tercero del estudio realizado, el mismo que hace referencia a demostrar la interacción del liderazgo y Desempeño Laboral en los quienes laboran en la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, donde se consiguió como resultado de análisis una calificación de relación entre liderazgo y Desempeño Laboral de .654 (65.4%), lo que permite indicar una correlación positiva buena. Que según el estadígrafo de análisis r de Pearson y con un valor P - de significancia de 0,000 encontrado como



inferior al Alfa 0,05, determinado por el estadígrafo en referencia de Tau-b de Kendall, se infiere que es una correlación positiva muy buena y significativa en la relación del liderazgo y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la administración llevar a cabo evaluaciones internas con frecuencia moderada, dirigida al personal para evaluar su rendimiento individual. Estas evaluaciones ayudarán a identificar y reconocer a los laborantes que muestran un alto nivel de productividad. Con el objetivo de incentivar y recompensar el buen desempeño del equipo de ventas, de ser el caso, se sugiere la posibilidad de ajustes salariales o la implementación de programas de reconocimiento de logros como premios al mejor miembro del personal. Esto no solo mejorará el entorno organizacional, sino que también será un medio que motivará al personal a mantener y mejorar continuamente su rendimiento, lo que tendrá un impacto ascendente en los resultados comerciales de la empresa en el mercado local.

SEGUNDA: Se recomienda al grupo de trabajo, mencionando al área de ventas, poder accionar actividades que permitan integrar a los miembros participantes, de forma semanal o trimestral con la finalidad de integrar al personal nuevo que ingresa sea por un periodo de tiempo con sus compañeros de trabajo con el objetivo de que se sientan con la comodidad de poder de trabajar en equipo, estas actividades pueden ser realizadas con reuniones semanales por área y en reuniones generales, como paseos recreacionales con el fin de integración entre las jefes y los colaboradores donde uno se pueda integrar a las familia de los colaboradores que tiene la empresa.

TERCERA: Se recomienda a los líderes de equipo identificar aquellos colaboradores que tienen un potencial creativo que permanentemente sugieren nuevos



modelos de mejora en su área de trabajo, ya que esto ayuda a promover la incentiva en el área, como también recolectar las opiniones de aquellos colaboradores que deseen fomentar la creatividad en la empresa y permitir un tiempo para realizar interacción de ideas, ya que esto ayuda a la empresa a que sus laborantes se sientan plenos en su función, y se fomente un buen clima laboral con un resultado de buena productividad.

CUARTA: Se recomienda al gerente o jefes de área aplicar estrategias de comunicación más efectiva entre los colaboradores, escuchar con atención las causas y los conflictos que se da entre colaboradores, y así evitar el pésimo desenvolviendo de sus colaboradores como también la mala atención que puedan brindar a los clientes que día a día, la comunicación se puede realizar en las reuniones grupales que realizan sus jefes de área cada fin de semana o en su horario de descanso del colaborador.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Carcausto, C. (2020). *Implicancia de la nueva Ley del Servicio Civil con la relación a la Motivación Laboral de los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca*. Universidad Nacional de Juliaca.
- Carrillo, M., Padilla, J., & Villagómez, M. (2009). La motivación y el aprendizaje. *ALTERIDAD*, 4, 20–32.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Education, Ed.; Segunda Ed). MCGRAW-HILL COMPANIES.
- Comunicación y diseño. (2019). *Comunicación empresarial*. Facultad de Comunicación.
- Contreras, F. (2008). LIDERAZGO: PERSPECTIVAS DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN. *International Journal of Psychological Research*, 1, 64–72.
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Enríquez Fernández, P., Gomez Begazo, A., Peña Dávila, J., Salazar Churata, I., Espinoza, X., Villanueva Salas, J. (2017). Aislamiento e Identificación Molecular de Bacterias Anaerobias Nativas del Agua Residual de la Industria Textil. *Véritas*, 18(1), 77–81.
- García, M., Vesga, J. J., & Gómez, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (Bogota D.C).
- Gonzales Ancajima, M. V. (2020). *Nivel De Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa De Taxi Sipán Tours S.a.C – Chiclayo 2019*.
- Gonzales, L. (2021). La Motivacion Organizacional y su relacion con el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la intendencia de Aduana Mollendo Sunat 2017. In



Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2010).

Metodología de la investigación, 5ta Ed (5th ed.). McGrawHill.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Holguín, C., Rodríguez-Aguilera, A., & García-Vidal, G. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín*, 3, 1–14.

Horna, Dr. A. A. V. (2010). *7 Pasos para una tesis exitosa* (2da Edición).

Huamani, J. (2022). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador Lago Titicaca Puno - 2019. In *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano.

Leyva, J. J. T. (2022). "La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de recursos humanos de la empresa SILSA S.A, 2022." Universidad Tecnológica del Perú.

Luisa, M., & Pereira, N. (2009). . Introducción: El concepto de motivación perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. In *Revista Educación* (Vol. 33, Issue 2).

Martín, J. M. (2018). Comunicación: Teoría y Práctica. *Editorial UOC*.

Mateo Soriano, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social: Revista de Relaciones Laborales*, 9, 163–184.

Méndez. (2011). *Metodologia Investigacion Ciencias Economicas y Administrat* (p. 94). McGraw-Hill.

Mendoza vargas, J. M., Burbano-pantoja, V. M., & Mendoza-vargas, H. H. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral : estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia) Relationship between organizational climate and work performance : study focused on the LAEMCO*



business laboratory in T. 33, 157–166. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>

Mertens, L. (1998). *La eficiencia productiva Herramientas para la transormaci ó n*. CINTERFOR.

Meza, Cpa. M. C. (2021). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño de los trabajadores de la empresa Mendotel S. A*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Montalvo-Castro, J. (2016). Emprendimientos digitales y diseño de modelos de negocio: investigación aplicada en estudiantes de la Carrera de Comunicación. *Contratexto*, 0(25), 155–170. <https://doi.org/10.26439/contratexto2016.n025.656>

Ochoa Pajuela, R. R. (2019). *Ochoa Pajuelo, Rensso Renatto*. Universidad San Pedro.

Olga Vallejo Calle. (2010). *Satisfacción Laboral* (Primera Ed). EduCosta.

P, R. K., R, R. D., G, R. C., & L, J. L. (2004). *Clima Laboral Y Calidad De Vida*. 1–19.

Palomino, S. (2021). *Estilos de Liderazgo de los funcionarios Públicos y su relación con el Engagement de los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de San Roman*. Universidad Nacional de Jualiaca.

Paredes, R. y J. Q. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>



- Peña Rivas, H. (2018). *Clima Organizacional. Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial*. In *Portal de libros Editorial UPSE*.
- Portillo, H. (2018). *innovación empresarial y la competitividad industrial de las panificadoras en la provincia constitucional, región callao – 2017* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3752>
- Prado, L. D. E. L. (1998). *Liderazgo y Gestión* (Fundacion). Printed in Argentina.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. In *Estudios Gerenciales* (Vol. 34, Issue 146, pp. 3–18). Universidad Icesi. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Reeve, J. (2009). *Motivacion y Emocion* (Quinta Ed.). Mc Gram Hill.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rosales, G. (2020). “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi” Autor: In *Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Sampieri, H. (2015). Metodología de la investigacion. In *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* (secta edic, Vol. 53, Issue 9). elosopanda.com.
- Sanchez, I. J. (2020). *La Motivacion y el Desempeño Laboralen los colaboradores de la Empresa Etral SAC en la Ciudad de Trujillo*. Universidad Privada del Norte.
- Sánchez, M., & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22, 161–166.



- Santamaria, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar.
- Sebastián Pérez Vilar, P., & Azzollini, S. (2017). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo- su relación con la satisfacción laboral.* <http://scholar.google>.
- Sergio, R., Quintero, G., Ruiz, R. L., Alberto Bermúdez Martínez, L., & González Rodríguez, I. (2017). *Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud.*
- Umire, L. Y. y Y. (2020). *Estilo de liderazgo transformacional y satisfacción laboral en enfermeros que laboran en la Micro Red Juliaca del Sector Salud Juliaca, 2020 Tesis.* Universidad Peruana Unión.
- Vargas, D. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.* Universidad César Vallejo.
- Vega, A. (2018). *Innovación y gestión en las microempresas del sector de la industria curtiembre en San Juan de Lurigancho y lima metropolitana al 2012 - 2013.* universidad nacional hermilio valdizan huanuco.
- Vélez Romero, X., & Ortiz Restrepo, S. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Dominio de Las Ciencias*, 2(4), 346–369.
- Arpasi, G. P. (2020). La motivacion según Herzberg y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2019 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Universidad Nacional del Altiplano*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15767>
- Figuera, P. (2007). *Optimización de productos y procesos industriales.* Gestion 2000.
<https://books.google.com.pe/books?id=eUiWHFoOxYAC&alse>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Consistencia

NIVEL CORRELACIONAL

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

ENFOQUE: cuantitativo MÉTODO: deductivo TIPO: aplicativo NIVEL: Correlacional DISEÑO: no experimental - transversal población: Empresa Ripley de la ciudad de Juliaca TÉCNICA E INSTRUMENTO: encuesta y cuestionario.

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La relación del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.</p>	<p>VI CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>1. Comunicación</p> <p>2. Motivación</p> <p>3. Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Integración de personal ○ Participación grupal ○ Empatía ○ Incentivos económicos ○ Incentivos económicos no ○ Charlas recreativas semanales ○ Toma de decisiones ○ Control interno ○ Cumplimiento de objetivos



Problema Especifico	Hipótesis Especifico	Objetivo Especifico			
¿Cómo se relaciona la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?	Es la relación de la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.	Establecer la relación de la Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.			
¿Cómo se relaciona la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023?	Es la relación de la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023, es significativa.	Identificar la relación de la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023.			
¿Cómo se relaciona el liderazgo y	Es la relación del liderazgo y	Demostrar la relación del			



Anexo N° 2 Matriz de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Número	8	0	¿Cómo considera usted la integración de personal que tiene la e...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Número	8	0	¿Cómo considera usted la participación grupal del personal en e...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Número	8	0	¿Cómo evalúa el la empatía laboral de sus compañeros en la em...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Número	8	0	¿Cómo considera usted los incentivos económicos que la empre...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Número	8	0	¿Cómo considera usted los incentivos no económicos (certificad...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Número	8	0	¿Cómo considera usted las charlas recreativas semanales que p...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Número	8	0	¿Cómo considera usted la toma de decisiones que realiza la ge...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted el control interno que tiene el gerente con s...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Número	8	0	¿Cómo considera usted el rol que tiene la gerencia con el cum...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted las nuevas estrategias laborales que se imp...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Número	8	0	¿Cómo considera usted las ideas nuevas que aporta el personal ...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Número	8	0	¿Considera usted que es necesario la implementación de nuevo...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Número	8	0	¿Considera usted que tiene la capacidad de aprendizaje para co...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted el trabajo en equipo que desarrollan sus co...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted la comodidad que tiene en su área de trabaj...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted la actividad operativa que se le asigna en s...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Número	8	0	¿Cómo evalúa usted el tiempo de entrega que se toma para reali...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Número	8	0	¿Considera usted importante el resultado de trabajo para lograr l...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VI	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	VD	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	COMUNICA...	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	MOTIVACION	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	LIDERAZGO	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24											

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
13	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5
15	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
16	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
17	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5
18	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4
21	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
22	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4



Anexo N° 3. Instrumento

CUESTIONARIO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

A continuación, se presenta una serie de cuestionarios para determinar el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas. Por favor conteste cada una de las preguntas sus respuestas serán muy importantes para mejorar el clima organizacional y desempeño laboral.

Instrucciones:

Marque con una X cada pregunta la respuesta que considere más oportuna, agradezco sinceramente su colaboración.

1=Muy malo 2=Malo 3=Regular 4=Bueno 5=Muy bueno

Cuestionario



Ítem	PREGUNTAS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
CLIMA ORGANIZACIONAL						
COMUNICACIÓN						
1	¿Cómo considera usted la integración de personal que tiene la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera usted la participación grupal del personal en el área de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo evalúa el la empatía laboral de sus compañeros en la empresa?	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
4	¿Cómo considera usted los incentivos económicos que la empresa le ofrece para el rendimiento de trabajo que usted desarrolla?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera usted los incentivos no económicos (certificados ,medallas, etc.) que la empresa tiene con el personal en la productividad que desarrolla dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera usted las charlas recreativas semanales que programa la empresa con la finalidad de elevar la motivación en el trabajo?	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
7	¿Cómo considera usted la toma de decisiones que realiza la gerencia en el desarrollo de su trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo evalúa usted el control interno que tiene el gerente con sus colaboradores dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera usted el rol que tiene la gerencia con el cumplimiento de objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5



DESEMPEÑO LABORAL						
INNOVACIÓN						
10	¿Cómo evalúa usted las nuevas estrategias laborales que se implementan para elevar el rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera usted las ideas nuevas que aporta el personal en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que es necesario la implementación de nuevos equipos para elevar su eficiencia en el trabajo?	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL						
13	¿Considera usted que tiene la capacidad de aprendizaje para comprender las capacitaciones y cambios en la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo evalúa usted el trabajo en equipo que desarrollan sus compañeros para el logro de objetivos en la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo evalúa usted la comodidad que tiene en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
OPTIMIZACIÓN						
16	¿Cómo evalúa usted la actividad operativa que se le asigna en sus responsabilidades en horas de trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo evalúa usted el tiempo de entrega que se toma para realizar el compromiso de sus obligaciones en la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted importante el resultado de trabajo para lograr la productividad en el ámbito laboral?	1	2	3	4	5

"MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN"



Anexo N° 4. Validación de instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RIPLEY EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : *Roberto Flores Aguilar*
- PROFESIÓN : *Lic. Administración de Empresas*
- 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	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

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

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= _____

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

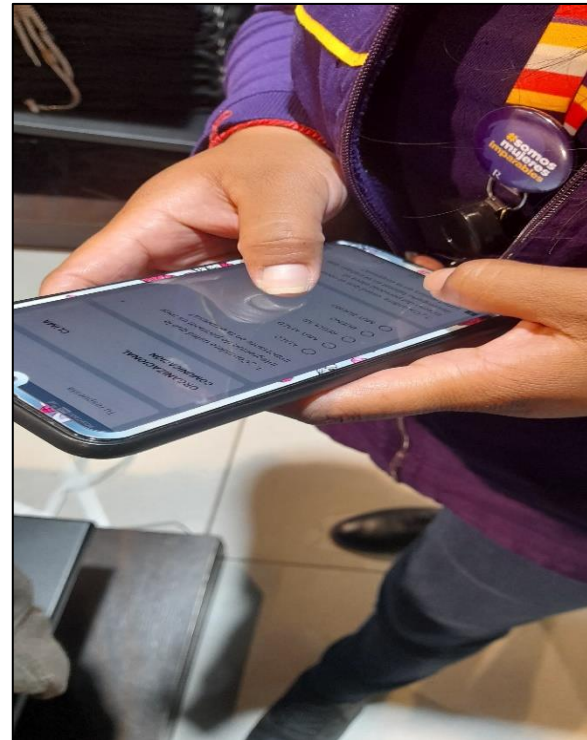
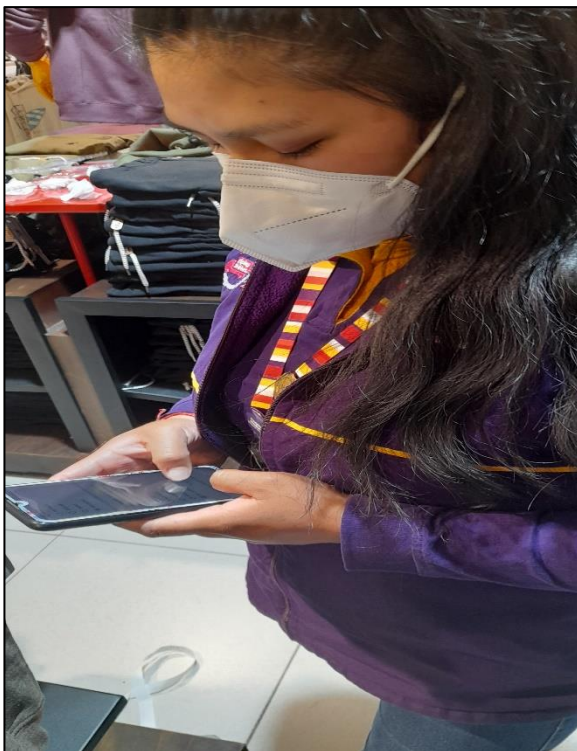
IV. RESOLUCIÓN

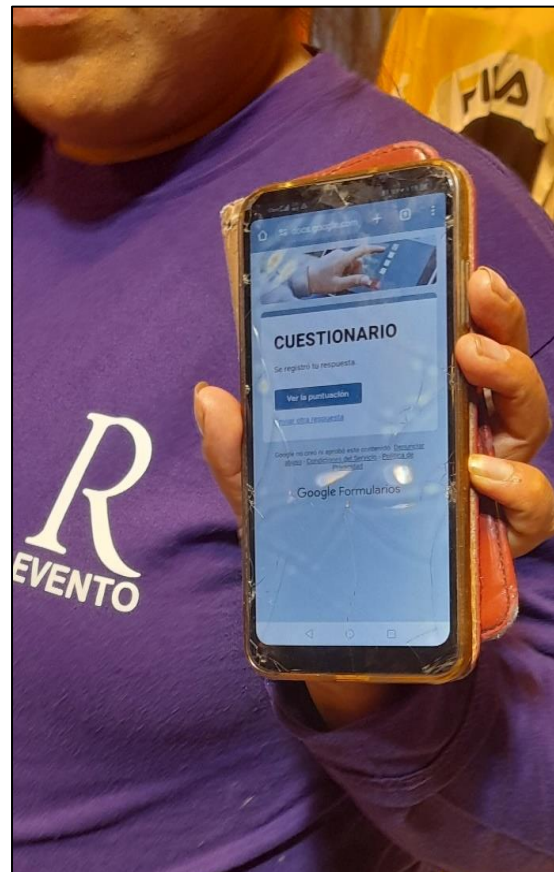
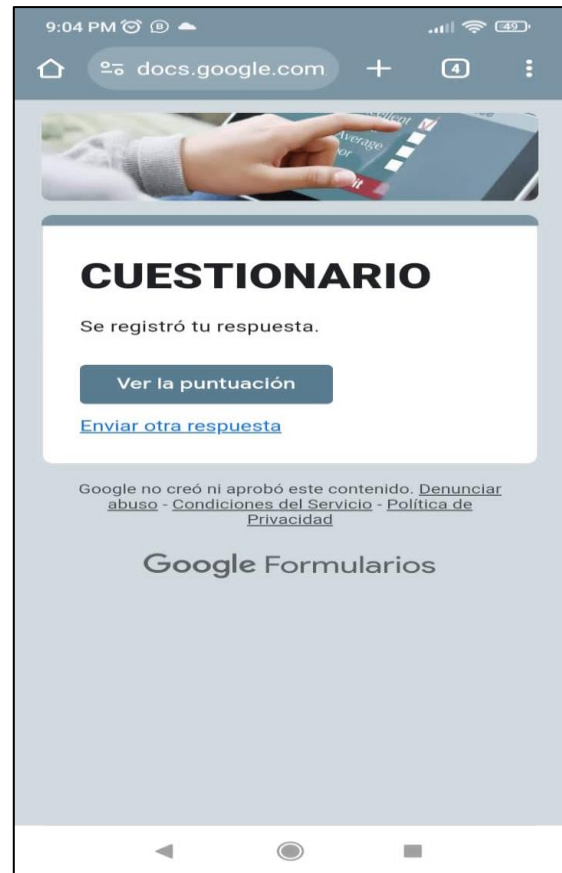
- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *24 de Abril del 2024*

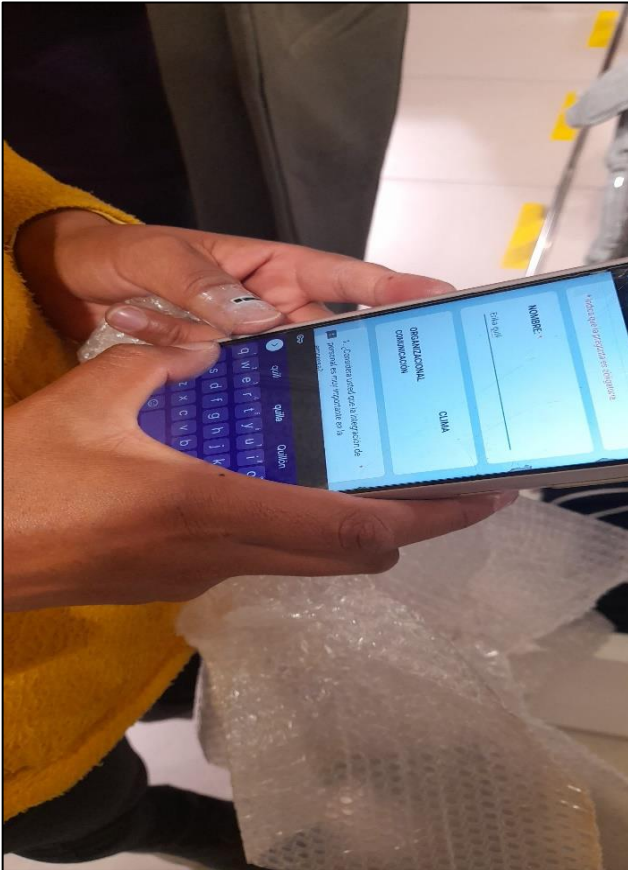
Sello y firma del experto
DNI N° *02426251*
N° celular: *912645614*

Anexo N° 5. Evidencias de recojo de datos











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 10-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Danitza Mileidy Condori Muchica
Dirección: Residencial Don Jorge Jr. Aeronautica R2: N Lt: 19
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74057200
Teléfono: 921959408 email: ddanitza.muchica@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____
Facultad y/o Escuela de Posgrado: _____
Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales
Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales
Asesor: Dr. Sc Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Clima Organizacional y Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ripley en el área de ventas de la ciudad de Juliaca, año 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Clima Organizacional, Desempeño laboral

¿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

30 de octubre del 2024

Fecha