



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



CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA
EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI

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

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA
EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

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

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



RESOLUCIÓN N°177-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 44448, presentado por **SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024**; 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 8°, 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 28° 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: **SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, 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
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 17 de julio de 2025
- * Hora : 03:00 p.m.

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo V. Condori Cari
DECANO (o)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 24-2025-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 07 de abril 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-471 de fecha 14 de enero de 2025, del **Bach SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, 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. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024**; 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, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO 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: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**

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

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



Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 608-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-16658** de fecha 12 de noviembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** 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. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024**; 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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. SANDRA XUXA CONDORI CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



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



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

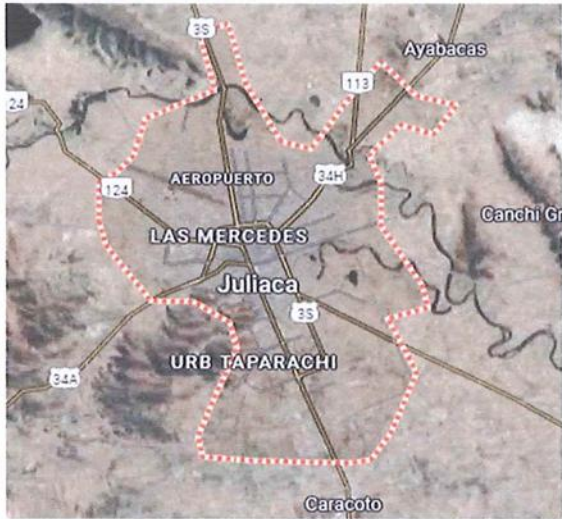
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	SANDRA XUXA CONDORI CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74303536
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-6661-9399
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



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>Dirección: CIUDAD DE JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas. Latitud: -15.49951 Longitud: -70.12894 https://maps.app.goo.gl/7gflqhrFUCP2NEuz5</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	NOVIEMBRE 2024 - JULIO 2025
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Payé Colquehuanca
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo SANDRA XUXA CONDORI CONDORI, identificado con DNI Nro. 74303536 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:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024

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 15 de Octubre del 2025


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA:

Dios, les doy gracias por el regalo de la vida, mi familia y la oportunidad de triunfar en este mundo. A todos los que han contribuido a mi éxito en los estudios y en la vida, les estoy eternamente agradecido. Mi más sincero agradecimiento a Claudio y Margarita, mis padres, por su amor incondicional y su fe inquebrantable en mí. El factor decisivo en mis éxitos ha sido su esfuerzo y su apoyo incondicional, que puedo atribuirme a mí misma. Como soy mujer y profesional, mi hermano Nick me ve como un ejemplo a seguir, y le estoy agradecida por ello. Espero que sepa que si se propone algo y se esfuerza lo suficiente, puede conseguirlo todo.



AGRADECIMIENTO:

Como asesor de tesis, el Dr. Sc. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto es una autoridad en su campo, y me gustaría aprovechar esta ocasión para expresarle mi más sincero agradecimiento. Tiene un talento extraordinario para mantener el interés de los estudiantes y hacer que se mantengan motivados mientras estudian. Gracias a su entusiasmo y vivacidad contagiosos, incluso las materias más intimidantes se han vuelto interesantes y accesibles. Le tengo en muy alta estima. Gracias a usted, he aprendido todo lo que hay que saber sobre la materia y he sentado unas bases sólidas para mi futuro éxito en la universidad y en el mundo laboral



ÍNDICE

ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación del estudio	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación.....	6
3.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	6
3.1.2. Antecedentes a nivel nacional	8
3.1.3. Antecedentes a nivel regional	10
3.2. Marco teórico.....	12
3.2.1. Cultura organizacional	12



3.3.	Marco Conceptual Actitud emocional	20
------	--	----

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general	23
4.2.	Hipótesis específicas	23
4.3.	Variables	23
4.4.	Operacionalización de variables	24

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación.....	26
5.2.	Método(s) aplicados a la investigación	26
5.3.	Tipo de investigación	26
5.4.	Nivel de investigación	26
5.5.	Diseño de investigación.....	27
5.6.	Población y muestra	27
5.6.2.	Muestra	27
5.7.	Técnicas e instrumento.....	28
5.7.2.	Instrumento	28
5.8.	Confiabilidad y Validez del instrumento	28
5.9.	Tratamiento de datos	29
5.10.	Contrastación de hipótesis	29



CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADO..... 36

6.2. Discusión de resultados..... 46

CONCLUSIONES..... 49

RECOMENDACIONES..... 51

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

ANEXOS 61

Anexo 2: Matriz de datos 64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2 Análisis de confiabilidad	28
Tabla 3 Validación del instrumento	29
Tabla 4 Medida simétrica de Cultura Organizacional y Motivación	30
Tabla 5 Medida simétrica de Comportamiento Laboral y Motivación	31
Tabla 6 Medida simétrica de Actitud Emocional y Motivación.....	32
Tabla 7 Medida simétrica de Valores culturales y Motivación	33
Tabla 8 Medida simétrica de Conocimiento Laborales y Motivación.....	34
Tabla 9 Correlación.....	36
Tabla 10 Prueba de normalidad	37
Tabla 11 Correlación de Cultura Organizacional y Motivación.....	38
Tabla 12 Correlación Comportamiento Laboral y Motivación.....	39
Tabla 13 Correlación Actitud Emocional y Motivación.....	41
Tabla 14 Correlación de Valores Culturales y Motivación	43
Tabla 15 Correlación de Conocimientos Laborales y Motivación.....	44



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cultura Organizacional.....	13
Figura 2 Evaluación del comportamiento humano	14
Figura 3 Comportamiento de las organizaciones	14
Figura 4 Inteligencia emocional.....	15
Figura 5 Estructura del Comportamiento humano y el trabajo	17
Figura 6 Las competencias como comportamientos	18
Figura 7 Conocimientos y competencias.....	19
Figura 8 Competencias Profesionales.....	20
Figura 9 Relación de Cultura Organizacional y Motivación	38
Figura 10 Relación de Comportamiento Laboral y Motivación	40
Figura 11 Relación de Actitud Emocional y Motivación.....	41
Figura 12 Relación de Valores Culturales y Motivación	43
Figura 13 Relación de Conocimientos Laborales y Motivación	45



RESUMEN

La investigación titulada "Cultura organizacional y motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024" tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la motivación en la mencionada empresa durante el año 2024. El método fue de naturaleza cuantitativa y utilizó un enfoque correlacional; además, no fue experimental. En la encuesta se tuvo en cuenta a un total de veintitrés empleados. Los resultados de una investigación de correlación Rho de Spearman son los siguientes. revelaron una conexión muy positiva ($Rho = 0,774$) entre la cultura organizacional y los rasgos motivadores. Dado que $0,000$ es inferior al valor P , también es estadísticamente significativo, lo que sugiere que un cambio en una variable provoca un cambio correspondiente en la otra. El cálculo se realizó utilizando la prueba alfa de Cronbach, que demostró que el cuestionario era bastante coherente, la cual indica un valor de 0.779 (77.90%).

Palabras clave: Cultura, organizacional, motivación



ABSTRACT

The research entitled "Organizational culture and motivation at Claro's Juliaca Customer Service Center, 2024" aimed to determine the relationship between organizational culture and motivation at the aforementioned company during the year 2024. The method was quantitative in nature and used a correlational approach; furthermore, it was not experimental. A total of twenty-three employees were included in the survey. The results of a Spearman's Rho correlation analysis revealed a very positive connection ($Rho = 0.774$) between organizational culture and motivational traits. Since 0.000 is less than the P-value, it is also statistically significant, suggesting that a change in one variable causes a corresponding change in the other. The calculation was performed using Cronbach's alpha test, which showed that the questionnaire was quite consistent, indicating a value of 0.779 (77.90%).

Keywords: Culture, organizational, motivation



INTRODUCCIÓN

Investigadores de América Latina analizaron las circunstancias en las que los trabajadores en la salud pública. Mientras que cuatro investigaciones demostraron que el ambiente de trabajo era ideal, ocho consideraron que era insuficiente. Las consideraciones salariales son uno de los elementos, decisiones deficientes, falta de liderazgo y ausencia de reconocimientos.

Se investigó la importancia de los principios empresariales y el compromiso de trabajadores en el marco peruano. El objetivo fue identificar factores que afectan la motivación, encontrando falta de incentivos y autonomía, pero destacando la colaboración y alineación con la misión como motivadores.

La problemática general se centra durante el horario de atención en centro comercial de Claro en Juliaca, es la cultura y cómo se relaciona con la inspiración de sus empleados. El envenenamiento del lugar de trabajo se produce cuando las acciones de la dirección no se ajustan a las expectativas de los trabajadores. La eficiencia y la eficacia del gobierno se ven afectadas cuando los incentivos son insuficientes. Además, las regulaciones gubernamentales y la burocracia pueden agravar esta situación limitando la flexibilidad en las estrategias de mejora.

Se estructura:

Capítulo I: Se muestra el problema conjuntamente con el planteamiento problemático, descripción del problema y motivos que lo originan.

Capítulo II: Se muestra los Objetivos del estudio.

Capítulo III: Se evidencia el marco teórico donde están los antecedentes, y el marco conceptual.



Capítulo IV: Se da a conocer las hipótesis de la investigación.

Capítulo V: Se muestra el procedimiento diseño del estudio, participantes y recopilación de datos, y el proceso estadístico

Capítulo VI: Se evidencia los resultados del estudio.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

En un estudio latinoamericano se destacó la relevancia de la cultura una organización tal y como se refleja en las opiniones, costumbres y principios de sus miembros y conductas. Esta cultura es esencial para la identidad de los trabajadores y el éxito de la institución. La presencia de la cultura en los procesos es fundamental para lograr los objetivos deseados. En los procesos de motivación, las normas, prácticas y procedimientos que rigen cómo actúan los trabajadores cuando están trabajando son un componente clave de su cultura. Tan pronto como el trabajador comienza a desempeñar su trabajo administrativas, las experiencias que vive durante su trayectoria profesional, así como las interacciones con sus jefes y compañeros, impactan significativamente en su vida laboral. Todos estos elementos se entrelazan, contribuyendo al fomento de un bienestar laboral compartido.

Según Cuartas (2024) El 41% de encuestados por Gartner menciona que el trabajo remoto afecta la conexión de los empleados con la cultura organizacional. Aunque el 47% no sabe cómo solucionarlo. Los líderes de recursos humanos luchan contra la oposición al cambio y el agotamiento profesional. Advierten que la cultura organizacional está en riesgo en este escenario de cambios.

A nivel internacional Lopez (2020) nos indica en estudios realizados por



INSELMED sobre el tema de la moral y el rendimiento de la empresa desde empleados destaca la falta de enfoque en mejorar la cultura, lo que podría afectar

el rendimiento laboral y aumentar costos. Se descubrió que la cultura de la empresa es muy estructurada, pero rebosa iniciativa. Se proponen cambios de comportamiento para fortalecer el mejorar la productividad al tiempo que se refuerza la filosofía de la empresa, que es fundamental para su éxito. Sin embargo, cuando se trata de la insuficiencia de la motivación a nivel nacional, es pierde el 20% de la jornada laboral en actividades improductivas.

Según Torres (2018) Acontece la falta de motivación lleva a la apatía, reduciendo el entusiasmo y la eficiencia en el trabajo. Es fundamental abordar este problema para evitar pérdidas mientras se está trabajando. En el ámbito corporativo actual, todo gira en torno a su cultura organizativa, que a su vez depende de la cooperación de sus ejecutivos y trabajadores para mantener su rendimiento económico. Cuando se trata de dirigir un negocio con éxito, la cultura organizativa es fundamental a alcanzar objetivos, misión y visión, siendo esencial para competir eficazmente.

La compañía Claro en su centro de atención al cliente Juliaca está experimentando un problema con el comportamiento de los trabajadores, quienes muestran actitudes negativas, la falta de motivación y relaciones deterioradas entre compañeros están afectando la salud emocional de los empleados. Muchos se sienten insatisfechos, aburridos y molestos en su trabajo. Es crucial abordar este ciclo de insatisfacción para mejorar el lugar de trabajo y bienestar y seguridad de los empleados. Obtener información sobre las razones que hay detrás de personas es fundamental en el mundo empresarial. Al gestionar adecuadamente la motivación, quienes están a cargo de la administración podrán enfocar su atención en estos



aspectos clave.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

➤ ¿Cuál es la relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

➤ ¿Qué relación existe de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?

➤ ¿Qué relación existe de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?

➤ ¿Cuál es la relación de los Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?

➤ ¿Cuál es la relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?

1.3. Justificación del estudio

Justificación teórica: este estudio analiza la cultura empresarial y motivación, basándose en teorías previas para comprender su influencia en el crecimiento de las actividades en Juliaca, dentro de la división de atención al cliente de Claro. Encontrar mejores formas de vivir es algo que todo el mundo intenta hacer siempre. Por eso es fundamental que los empleadores encuentren una forma de motivar a sus empleados que satisfaga sus demandas y la mantengan en el tiempo.

Justificación útil los hallazgos obtenidos serán relevantes para atención al cliente de Claro en Juliaca al esclarecer la situación actual, identificar elementos importantes de la cultura de la empresa y evaluar la motivación del personal, y las expectativas en cuanto al servicio. Además, las autoridades de la empresa podrán



implementar gestiones de mejora, promoviendo la conciencia entre los trabajadores sobre la importancia de su estabilidad emocional.

Justificación metodológica, Utilizando una estrategia lógica, en este estudio utilizaremos un método científico. Este estudio no utilizó un diseño experimental, sino uno transversal que permite centrarse en el nivel de relación; se clasifica como investigación fundamental. Con el fin de garantizar la seguridad de la investigación, se ha establecido una evaluación mediante el juicio de expertos, con el fin de contrastar la validez del instrumento antes de su consolidación y aplicación. Se utilizará un cuestionario para medir los aspectos culturales organizacional y motivación laboral, y la confiabilidad se analizará utilizando el software SSPP 25.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Encontrar la relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.
- Encontrar la relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.
- Encontrar la relación de Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.
- Encontrar la relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Gruezo, (2024) en su estudio titulado “Esmeraldas, una ciudad de Ecuador, y cómo su cultura corporativa influye en la gestión de activos” esta investigación se propuso descubrir ¿Cómo afecta la cultura organizativa a la gestión de activos en el municipio de Esmeraldas, Ecuador?» mediante una investigación. Se utilizaron diversos métodos de investigación. Entre los resultados, el 31 % se asoció con la cultura de la empresa no está fortalecida debido a la falta de sentido de pertenencia de los colaboradores, lo que afecta su responsabilidad dentro del departamento de gestión de activos del municipio de Esmeraldas. Se han establecido procedimientos para registro e inspección física de los activos, pero no existen obligaciones específicas ni sanciones en caso de pérdida o daño.

Santana y Loor (2024) La investigación titulada “Administración de recursos humanos en las pymes (PYME), cantón de Santa Elena, 2024” El objetivo principal de esta investigación fue examinar los efectos de la cultura organizacional en la gestión de recursos humanos en pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en el rancho Santa Elena. Empleamos una técnica de estudio cualitativa mediante entrevistas detalladas a diez gerentes y diez empleados de PYMES. Las entrevistas



se realizaron en el cantón de Santa Elena, El Salvador, los días 20 y 21 de mayo de 2019 correlacional y exploratorio. Los resultados de este estudio respaldan rechazar la teoría alternativa mientras se demuestra la validez de la teoría alternativa. Dicho esto, se puede afirmar que la gestión de la cultura y el talento corporativa van de la mano en las PYMES.

Bermello y Solórzano, (2024) El estudio titulado "Análisis de la cultura La estructura organizativa de Metrocar Portoviejo - Manta y cómo afecta al rendimiento laboral del personal" analizo cómo la cultura organizacional afecta el trabajo en Metrocar S. A. Su método fue mixto, en el cual se usaron encuestas y entrevistas con 40 empleados, revelando motivación intrínseca, ambiente laboral positivo y competencia en el trabajo. En su resultado se pudo mostrar que, aunque el desempeño solo es evaluado por un supervisor, hay excelencia en herramientas y tecnología. De esa forma se concluyó que la cultura combina aspectos burocráticos y de clan, con liderazgo autoritario.

Abdelwahed y Doghan, (2023) El estudio titulado "Mayor eficiencia y eficacia de la sociedad educativa como consecuencia del compromiso y los logros de las personas dentro de la organización" su objetivo fue investigar la moral del personal, en un enfoque que maximiza la eficacia y Productividad laboral y consideraciones organizativas. Factores impulsores de laboral que influye en la productividad. Empleo un método cuantitativo y datos transversales en la investigación. El resultado mostro que los factores son la clave para aumentar la motivación y el rendimiento son: respaldo de la gerencia, compromiso organizacional, cultura de aprendizaje y ambiente de trabajo. En conclusión, si los altos mandos muestran un fuerte respaldo, se incrementa la confianza mutua del desempeño de los trabajadores.

Ariani, (2023) La indagación titulada "Análisis de la relación entre el bienestar



de los trabajadores, la cultura empresarial, la productividad y la función de las micro, pequeñas y medianas empresas en el entorno laboral” analizó cómo la motivación intrínseca, la cultura corporativa y la dedicación de las MIPYMES empleados van de la mano y la productividad. En la investigación participaron 376 empleados de varias fábricas de Yogyakarta, Indonesia. Según los resultados validados por el análisis factorial, la cultura organizativa está relacionada con la motivación intrínseca. En conclusión, esto respalda hallazgos previos que destacan el papel que desempeña la cultura empresarial para optimizar la implicación y la productividad del personal.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Rivera, (2024) Título del estudio: “Inspiración y lealtad entre los empleados de la empresa”. fabricante de plásticos Especialidades Tecnológicas S.A.C. en el año 2023” examinó cómo se relaciona la motivación intrínseca con la lealtad hacia el empleador. Este estudio utilizó un enfoque correlacional cuantitativo. Los resultados de un negocio propio se asociaron con un fuerte sentido de motivación interna, según un análisis estadístico ($r = 0,705$). Por último, los resultados demuestran que la dedicación del personal a la empresa y la dedicación a la organización están altamente correlacionados. sector plástico.

Marquez, (2021) en su indagación titulada “La relación con la cultura empresarial minorista y la animación de los empleados en el área metropolitana de Lima” se investigó la interacción entre la motivación individual y las expectativas sociales mientras estaban en el trabajo. Con esta exploración se aplicó un método cuantitativo y correlacional utilizando la colaboración de 311 trabajadores. Según los resultados, existe una fuerte relación entre ambos factores, con normas culturales y niveles de motivación relativamente constantes. Por último, observamos que el estado civil y el género estaban asociados con la motivación intrínseca en el trabajo, pero no



con la forma en que las personas percibían la cultura de su empresa.

Cortijo y Paredes, (2023) la investigación titulada "La cultura en el lugar de trabajo y su impacto en la moral en las organizaciones sin ánimo de lucro del distrito de Moche en 2023" examinó el vínculo entre la cultura de una empresa y la motivación de sus trabajadores. Tuvo lugar un estudio descriptivo-correlacional con 17 participantes. El resultado pudo mostrar que el 41% discurre que la cultura organizacional era de nivel medio y el 47% opinó lo mismo sobre la motivación laboral. El coeficiente de Pearson en el análisis estadístico mostró con un nivel de significación de 0,000 indica una asociación positiva significativa. Ambos factores. Por último, pero no por ello menos importante, esto apunta a una conexión fuerte y clara entre la cultura sobre el negocio y lo que motiva a los trabajadores. empleados.

García, (2023) "Actitudes y compromiso de los empleados públicos con su trabajo en el programa nacional integral de bienestar familiar de Lima en 2021" La finalidad general del estudio era inquirir cómo la motivación intrínseca en el lugar de trabajo se relaciona con los estándares sociales y trabajo. Los estudios fueron cuantitativos y descriptivos, en lugar de experimentales. El 74,2 % afirmó

que la cultura de la empresa era deficiente, y el 82,6 % consideraba que los empleados carecían de voluntad para dar lo mejor de sí mismos. Se observó una asociación directa y moderada entre las variables analizadas, con una correlación de 0,576 y un valor p inferior a 0,05. En el INABIF, el deseo de los funcionarios públicos de hacer bien su trabajo está fuertemente correlacionado con la cultura corporativa.

Neyra & Ybarra, (2024) El estudio titulado "Lima, Perú, factores culturales del personal administrativo del sector de bienes de consumo en 2023 y su impacto en la motivación laboral. Un descubrimiento clave fue la correlación entre la cultura de una organización y la motivación innata de los empleados para alcanzar el éxito. En la



investigación no se utilizó ningún método experimental, sino que se trató de un estudio transversal. Según los resultados, la correlación entre la cultura corporativa y la motivación de los empleados oscila entre algo positiva y muy positiva. Un alto valor de correlación de Spearman de 0,422 entre las dos variables indica una relación sólida entre ellas, en resumen, cultura organizativa y la motivación. laboral.

3.1.3. Antecedentes a nivel regional

Limache, (2024) en su estudio titulado "Cultura organizacional y su relación con la salud emocional de los colaboradores de CIMIC S.A.C., Puno – 2024" su objetivo del estudio fue ver si la cultura organizacional influye en la salud emocional. Utilizo un método cuantitativo, no experimental. En el resultado mostro el bienestar emocional, el rendimiento y la flexibilidad de los empleados se correlacionaron positivamente con la comunicación. Por último, es importante destacar la correlación negativa entre la cultura y la salud mental y emocional de los empleados, el éxito de la organización y mejorar la cultura empresarial en este sentido.

Quenta, (2024) La investigación titulada "Salud en el lugar de trabajo y valores organizacionales en la Oficina de Implementación e Inversión de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno" busco determinar cómo los valores el rendimiento de la empresa influye en la felicidad de los trabajadores en su trabajo. Se utilizaron métodos cuantitativos y un diseño transversal no experimental descriptiva-correlacional. El análisis estadístico mostró que las variables de la investigación estaban significativamente correlacionadas con los aspectos de la cultura organizativa. Por último, cómo perciben los empleados la cultura de la organización, incluso si existe una fuerte correlación entre los factores negativas, lo que afecta su bienestar laboral.

Vera, (2024) El estudio titulado "Cultura organizacional de la sucursal de Puno de Mibanco en 2022 en relación con el modelo de valores basados en competencias"



nos propusimos identificar la cultura empresarial existente y la ideal en Mibanco. Se utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva. El resultado mostro que la cultura preferida por los colaboradores es de tipo básica, donde se promueven relaciones colaborativas y valores compartidos para crear una identidad común y un sentido de pertenencia. En conclusión, se ha percibido una comunicación abierta y transparente con un ambiente de trabajo regular.

Huacasi, (2022) La investigación titulada “Motivación laboral del personal y cultura organizacional en la Escuela Secundaria Nuestra Señora del Carmen de llave en el año 2021” analizo La relación entre principios empresariales y pasión del personal por su trabajo. Se empleo un enfoque cuantitativo descriptivo con 114 docentes encuestados. Los resultados mostraron una cultura

empresarial sólida mejora la motivación en el trabajo, como lo demuestra la relación perfecta y positiva entre ambos factores. Por último, pero no menos importante, esto resulta útil para la administración escolar.

Huamani (2022) El estudio titulado “Compromiso y rendimiento de los empleados en el Hotel Libertador Lago Titicaca de Puno en 2019” descubra cómo la motivación intrínseca afecta al rendimiento en el lugar de trabajo. En este estudio no se utilizó un diseño experimental, sino se basó en métodos cuantitativos. Se encuestó a 55 colaboradores de una población de 84 personas, utilizando un cuestionario tipo Likert. En el resultado se pudo mostrar una correlación positiva alta del 52% la relación entre el nivel de motivación intrínseca de una persona y su rendimiento en el trabajo. En resumen, los resultados demuestran que los factores son sustancialmente asociadas ($p < 0,01$) entre sí.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Cultura organizacional

Sobre este punto, Chiavenato (2009) "Las reglas tácitas que los empleados siguen al interactuar entre sí se conocen como «cultura organizativa una organización hacia objetivos comunes», afirma el autor (p. 72).

La teoría de la motivación de Clayton Alderfer se llama "Teoría ERG", que se refiere a necesidades que se clasifican en tres categorías principales: Existencia, enlazadas y evolución. Alderfer simplificó la jerarquía de necesidades de Maslow (Armas, 2019).

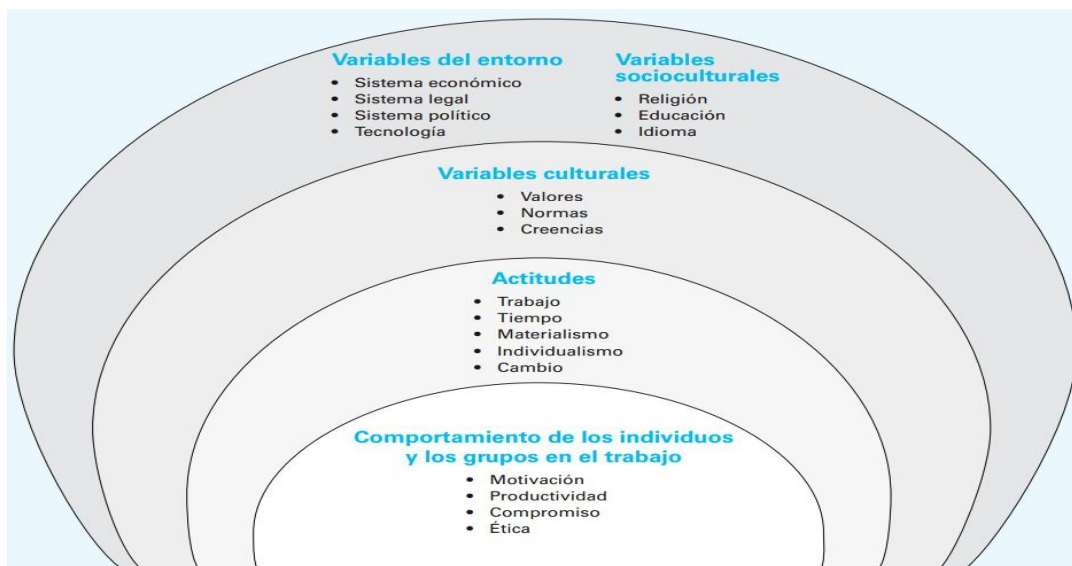
Los valores, creencias y convenciones de la cultura de una organización influyen cuando se trata de inspirar y empoderar a su plantilla. Una cultura digna puede formarse a través de la comunicación interna, una misión y unos valores compartidos, y la felicidad y la implicación de los empleados (Miao y Zhang, 2024).

La cultura organizacional son las características y cualidades que los trabajadores perciben en una empresa, influyendo en términos de conducta, orientación, inspiración y satisfacción en el trabajo, impactando los resultados y diferenciándola (Ventura et al., 2024).

Chiavenato, (2009) Las normas culturales de cualquier comunidad o país influyen en cómo actúan sus miembros y en lo que defienden. Todo, desde las normas comunes de comportamiento y las normas laborales hasta las tradiciones y aspiraciones más arraigadas, forma parte de esta cultura.

Figura 1

Cultura Organizacional



Nota: Adaptado de Variables del entorno que afectan el comportamiento organizacional

Chiavenato, (2009) La cultura en el lugar de trabajo se refiere a las reglas tácitas que los empleados siguen a diario para alcanzar las metas organizacionales. Todos los miembros son esenciales en este proceso. La forma de vida de este grupo se basa en los principios, creencias, actitudes y expectativas universalmente aceptados de la empresa. Como resultado, los factores culturales refuerzan la visión dominante del mundo, creando un entorno cohesionado y enfocado en el éxito colectivo.

Dimensiones de la cultura organizacional

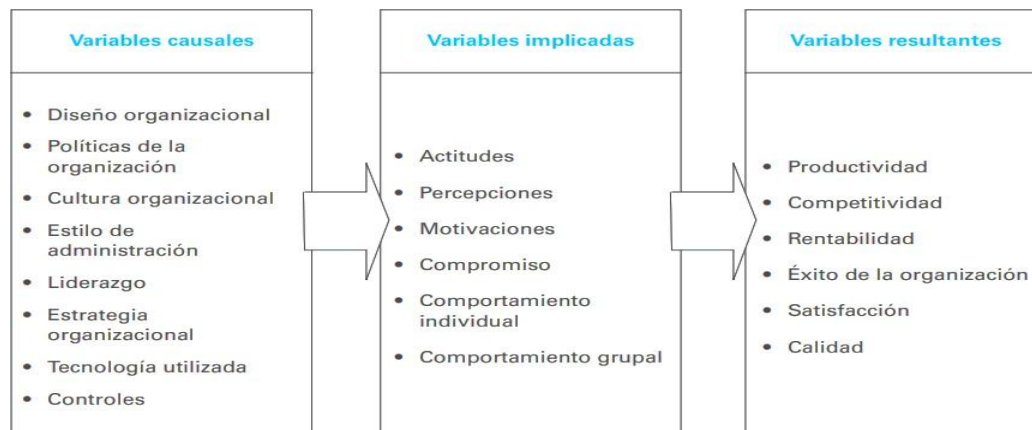
Comportamiento laboral:

Los elementos que influyen en el comportamiento, se considera que la experiencia, las convicciones, la lealtad, el compromiso, la comunicación y la capacidad de tomar decisiones son algunos de los muchos elementos que influyen en ello Dado que caso, los factores causales son los responsables de producir los

estímulos que tienen un impacto en los seres humanos., es decir, a las variables implicadas, y estos, a su vez, desencadenan respuestas que constituyen las variables de los resultados.

Figura 2

Evaluación del comportamiento humano

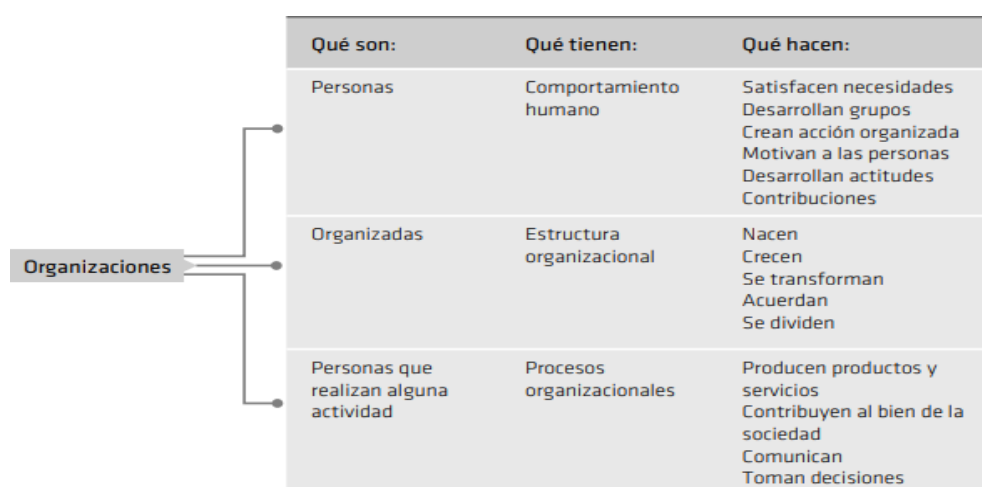


Nota: Adaptado de Evaluación del comportamiento humano en las organizaciones.

El proceder laboral engloba las acciones, actitudes y reacciones que las personas muestran en su entorno de trabajo. Este concepto abarca desde las tareas más sencillas hasta las interacciones sociales más complejas que tienen lugar en el ámbito laboral.

Figura 3

Comportamiento de las organizaciones



Nota: Adaptado de cómo se constituyen las organizaciones

Actitud emocional

La actitud emocional, como su propio nombre sugiere, se relaciona con la disposición mental y emocional que sentimos hacia una persona, un objeto o una situación. Este aspecto es esencial en la formación de nuestras actitudes, complementándose con el componente cognitivo, que abarca nuestros pensamientos, y el componente conductual, que se manifiesta en nuestras acciones.

Robalino, (2021) En última instancia, toda emoción no es más que un instinto para hacer algo; las diferentes emociones llevan a las personas a comportarse de maneras diferentes. Tanto los bebés pequeños como los animales muestran un conexión directa y fluida entre lo que sienten y lo que hacen. En cambio, entre los adultos, esta relación se vuelve más compleja, ya que la acción no siempre es el resultado inmediato de la emoción.

Figura 4

Inteligencia emocional



Nota: Adaptación de la infografía *Competencias fundamentales de la inteligencia emocional*



Valores culturales

Estos son los elementos que conforman el conjunto de valores de una cultura específica. Cada cultura posee sus propias formas de vida, tanto en el

entorno familiar social. Estas maneras de vivir albergan los valores que caracterizan a dicha cultura, los cuales deben ser enseñados y transmitidos a lo largo de las generaciones.

Los valores fundamentales de una persona son los principios por los que se rige su vida comunidades y civilizaciones, impulsan su cultura y refuerzan su identidad. La práctica de estos valores es esencial para garantizar la convivencia y la armonía social, promoviendo así la cohesión entre las personas. Además, fomentan una conexión más profunda con la espiritualidad. Es imposible que los seres humanos sobrevivan sin estos elementos, pues son intrínsecos a la dualidad cultural que nos define.

Los valores nos ofrecen una guía para establecer objetivos, tanto individuales como grupales. Nuestros pensamientos, emociones y creencias más íntimos se reflejan en ellos. Estos valores están intrínsecamente relacionados con las necesidades humanas y simbolizan ideales, sueños y aspiraciones, manteniendo su relevancia sin importar las circunstancias.

Los Valores:

Respeto: Es la valoración que se otorga a una persona o incluso a algo, reconociendo su valor intrínseco. Se fundamenta en la reciprocidad, manifestándose como un respeto y reconocimiento mutuos.

Responsabilidad: Se deposita confianza en quienes demuestran ser responsables. Aquellos que cumplen consistentemente con lo que han prometido generan fe y seguridad en los demás.

Justicia: Se aplica de manera equitativa y sin distinciones, lograremos construir una sociedad más humana, honesta y digna.

Honestidad: Es una cualidad humana que implica un compromiso sincero y una expresión coherente y auténtica, alineada defendiendo los principios de equidad y honestidad.

Importancia de los valores culturales

Medrano & Ahumada, (2018) A nivel sectorial en particular, esta investigación analiza la situación desde la perspectiva de una cultura socialmente compartida. La familia, la fe y la espiritualidad son algunos de los factores que se tienen en cuenta en este contexto. A nivel sectorial, queremos aprender más sobre las personas, los lugares y las cosas mediante el estudio de sus culturas, creencias, actitudes y acciones.

Figura 5

Estructura del Comportamiento humano y el trabajo



Nota: Adaptado de Franklin & Krieger (2011), *Valores culturales*.

Conocimientos Laborales

La dirección del conocimiento se considera un concepto global que comprende variadas acciones vinculadas a los activos intangibles generados por el conocimiento. Entre estas actividades se incluyen la creación, desarrollo y transformación del conocimiento, así como su identificación, renovación y difusión. Además, también se contempla la aplicación y utilización del conocimiento.

Chiavenato, (2009) El conocimiento esencial para desempeñar las funciones de manera eficiente es crucial para cualquier empleado. Al incorporarse a una empresa, los nuevos trabajadores suelen recibir una formación básica que abarca los procesos de trabajo y experiencias previas relevantes para su desempeño. En tiempos anteriores, era común que las compañías impartieran capacitaciones que se extendían durante meses, pero esa tendencia ha cambiado.

Un conjunto de comportamientos observables que se relacionan de manera causal con un desempeño destacado o excepcional en un trabajo específico dentro de una organización escolar particular.

Figura 6

Las competencias como comportamientos



Nota: Adaptado de *Las competencias como comportamientos observables en el iceberg conductual*.

Bardales, (2019) El conocimiento se refiere a datos recopilados o descubiertos mediante investigación, examen o estudio. Por el contrario, la competencia es el resultado final de poner en práctica constantemente esa información. Las habilidades representan la capacidad inherente que tiene una persona para realizar acciones o tareas, tanto físicas como mentales. Finalmente, las aptitudes son las reacciones o comportamientos observables de un individuo ante situaciones determinadas.

Figura 7

Conocimientos y competencias



Nota: *Adaptado de Competencias y conocimientos laborales*

Competencias Profesionales

Son las habilidades, destrezas y experiencias que adquieres a lo largo de tu formación académica, en cursos y talleres, y, especialmente, mediante tu experiencia laboral. Estos conocimientos te capacitan para realizar tareas sin perder tiempo ni energía de tu puesto de trabajo.

Figura 8*Competencias Profesionales*

Nota: Adaptado de *Competencias y conocimientos laborales*

3.3. Marco Conceptual Actitud emocional

Se refiere a la manera en que una persona tiende a responder ante diferentes situaciones, eventos o estímulos, particularmente en el ámbito emocional. Esta respuesta refleja cómo reaccionamos frente a lo que nos ocurre y a las emociones que vivimos. Dicha reacción puede verse Modelada por diversos factores, como la personalidad, el medio, las vivencias anteriores y los factores históricos creencias individuales.

Conocimientos Laborales

Los conocimientos laborales son esenciales para el desempeño eficaz en cualquier trabajo y para el avance en una carrera profesional. Estos abarcan tanto habilidades técnicas como competencias interpersonales y de gestión, y son cruciales no solo para la productividad de la organización, sino también para el bienestar y crecimiento de sus empleados. La adquisición, actualización y aplicación continua de estos conocimientos permite mantener una carrera exitosa, adaptable y satisfactoria.

Comportamiento laboral

Cuando las personas están en el trabajo, su comportamiento incluye cómo se comportan, interactúan y reaccionan ante su entorno. Hay varios factores que influyen



en esta conducta, como los rasgos de carácter, la perspectiva y las motivaciones de cada individuo, así como las normas y reglamentos del lugar de trabajo y de la empresa en su conjunto. Debido a los profundos efectos que tiene en la moral, la eficiencia, el trabajo en equipo y la cultura general de una empresa, es fundamental.

Cultura organizacional

Desde hace mucho tiempo se valora como un elemento importante que contribuye a la singularidad de las empresas, y se considera un conjunto de principios, ideas y prácticas comúnmente aceptados.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional constituye una habilidad esencial que impregna todas las facetas de la vida cotidiana, independientemente de trabajo o en casa. Esta habilidad no solo impacta en la manera en que nos relacionamos con los demás, sino también en la gestión de nuestras propias emociones y en el proceso de hacer elecciones.

Motivación laboral

Es importante determinar cómo la motivación laboral impacta en la productividad, ya que esto implica cambios en el desempeño, la salud y la calidad de las funciones en la empresa.

Productividad laboral

Es un indicador clave del rendimiento que tiene un impacto directo en los resultados corporativos y en la fortaleza competitiva del mercado en su totalidad. Para potenciar la productividad, las organizaciones deben enfocarse en una combinación de elementos que incluyen la motivación, la formación, la tecnología, el entorno laboral y una gestión del tiempo eficiente.



Satisfacción laboral

El término satisfacción laboral describe el grado de satisfacción, felicidad y plenitud que sienten los trabajadores cuando realizan su trabajo. Hay varias variables que contribuyen a este sentimiento, entre ellas los aspectos del lugar de trabajo que los empleados consideran importantes incluyen los siguientes: compensación económica, posibilidades de ascenso, encontrar concilio entre el trabajo y la vida privada, así como el reconocimiento de logros. La motivación y la satisfacción de un trabajador en el trabajo son proporcionales al grado de satisfacción que tiene con su entorno laboral. rendimiento y productividad.

Valores culturales

Los valores culturales abarcan las creencias, normas, principios y tradiciones compartidas por un grupo de personas, los cuales determinan lo que se considera importante, correcto o deseable en esa cultura. Estos valores son esenciales para moldear las actitudes, comportamientos, costumbres y decisiones de las personas dentro de una sociedad o grupo comunitario.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- La relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.

4.2. Hipótesis específicas

- La relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.
- La relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.
- La relación de Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.
- La relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.

4.3. Variables

Cultura organizacional

Dimensiones:

- Comportamiento laboral
- Actitud emocional
- Valores culturales



- Conocimientos Laborales

Motivación

Dimensiones:

- Satisfacción laboral
- Crecimiento personal

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CULTURA ORGANIZACIONAL	Comportamiento o laboral	Comunicación	
		Compromiso	
		Liderazgo	
		Ética	
		Rendimiento laboral	
	Actitud emocional	Trabajo en equipo	
		Eficacia	
	Valores culturales	Inteligencia Emocional	1 = Nunca
		Valores	2 = Casi Nunca
		Normas	3 = A veces
Conocimientos Laborales	Creencias	4 = Casi siempre	
	Habilidades Laborales	5 = Siempre	
		Habilidades sociales	
		Nivel de bienestar en el trabajo	
MOTIVACIÓN LABORAL	Satisfacción laboral	Ascensos	
		Buen Ambiente Laboral	
		Productividad laboral	



Salarios

Recompensas

Crecimiento personal

Estabilidad laboral

Capacitación laboral

Reconocimiento

Nota: Las variables se encuentran operacionalizadas conforme a los lineamientos de la investigación:



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Con el fin de analizar los resultados obtenidos a partir de una encuesta realizada a empleados o miembros del personal, esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo. Pudimos poner a prueba la teoría y utilizar tablas y gráficos estadísticos, tal y como indicaban los autores Hernández et al, (2014)

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Según lo que dice Dávila (2006), se utilizó el método causal para llevar a cabo la investigación. Es posible realizar estudios exhaustivos y amplios utilizando este enfoque, ya que hace uso de métodos genéricos y teóricos.

5.3. Tipo de investigación

Según Vara Horna, (2010) Es conveniente elegir el método de estudio que se ajuste a su finalidad, ya que este tipo de investigación suele identificar situaciones problemáticas y analizar varias soluciones alternativas, concretamente aquellas que serían más adecuadas para el contexto dado.

5.4. Nivel de investigación

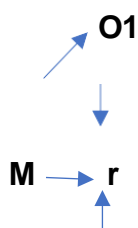
Descubrir hasta qué punto «La cultura organizativa y la motivación en el centro de atención al cliente de Claro en Juliaca, 2024» están relacionadas entre sí fue la motivación fundamental para realizar este estudio. En este estudio se hizo hincapié

en la correlación., este nivel es propuesto por los autores Hernández et al, (2014).

5.5. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) señalan que este estudio recopila datos en un momento dado y que los investigadores desean utilizar este diseño para caracterizar las variables disponibles y su recopilación. El estudio utilizará un diseño transversal no experimental, que mide un fenómeno en un único momento.

Esquema:



O2

Donde:

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Correlación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Hernández et al., (2014). las entidades dedicadas a la indagación y a la generación de datos que son fundamentales para la gestión de la empresa conforman la población del estudio, que asciende a un total de 23 empleados.

5.6.2. Muestra

Hernández et al., (2014) Una vez dividida la población en secciones, se obtiene la muestra probabilística estratificada para cada segmento.

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Para la obtención de datos en este estudio se recurrió a la técnica de encuesta.

5.7.2. Instrumento

Principal para recopilar datos relevantes mediante el cuestionario. Utilizamos una escala Likert. Hernández y Mendoza, (2018)

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Como se indica (Vara Horna, 2010, p. 314), Utilizando IBM (SPSS) versión 27, se lleva a cabo un método para garantizar la fiabilidad del instrumento.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	19

Nota. Trabajo campo realizado en los días del 16 al 19 de diciembre del 2024.

Interpretación

La tabla 2 es un resultado significativo con un coeficiente de 0,779 (77,9 %), lo que indica que es el resultado de la fiabilidad según la presentación del cuestionario.

5.8.2. Validez del instrumento

La hoja de validación es el único registro de la evaluación experta que validó el instrumento.

Tabla 3

Validación del instrumento.

Nº	Experto	Resolución:
1	Dra. Yenny Rosario Acero Apaza	Aprobado

Nota. *Esta tabla muestra cómo fue evaluado el instrumento por el experto*

5.9. Tratamiento de datos

Los resultados se prepararon con su interpretación en Word 2019 y se utilizó IBM SPSS versión 27 para su ejecución. Se utilizó Excel versión 2019 para la tabulación.

5.10. Contrastación de hipótesis

Dado que esta investigación en particular, descubrimos que el tau b de Kendall proporcionaba la comparación más precisa de las coherencias. A continuación, puede ver los resultados de los experimentos que se llevaron a cabo. relacionados con las hipótesis generales y particulares, respectivamente.

HIPÓTESIS GENERAL**1. Planteamiento de hipótesis general**

H0 = No existe relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

H1 = Existe relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

2. Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

3. Estadística de prueba

Utilizamos estadística Tau–b de Kendall.

4. P-valor de prueba

Tabla 4*Medida simétrica de Cultura Organizacional y Motivación*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,690,097		6,343	,000
ordinal					
N de casos válidos		23			

a. No se asume la hipótesis nula.

b. Empleo del error estándar asintótico, que asume la hipótesis nula

Nota. *Contrastamos hipótesis general.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%)

5. Decisión

El resultado por debajo del nivel de significación de 0,05 (5 %), el valor p es 0,000.

Finalmente, la teoría alternativa, que sugiere una En 2024, el Centro de Atención al Cliente de Claro en Juliaca reconoció la conexión entre la cultura de la empresa y (...).

Lo que te impulsa.

HIPÓTESIS ESPECIFICO

Específico 1

a) Planteamiento de hipótesis

H0 = No existe relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

H1 = Existe relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Utilizando la estadística Tau-b de Kendall, comparamos el nivel de consistencia.

d) P-valor de prueba

Tabla 5

Medida simétrica de Comportamiento Laboral y Motivación

Medidas simétricas				
		Error estándar		
		asintótico ^a	T	Significación
Valor		aproximada ^b		aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,632,110	4,734	,000
N de casos válidos		23		

a. No se asume la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. *Contraste hipótesis específico 1.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

El resultado por debajo del nivel de significación de 0,05 (5 %), el valor p es 0,000. Finalmente, en 2024, en el Centro de Atención al Cliente de Claro en Juliaca, adoptamos la teoría alternativa que sostiene que existe una relación entre la conducta en el trabajo y la motivación.

Específico 2

a) Planteamiento de hipótesis

H0 = No existe relación de Actitud Emocional y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

H1 = Existe relación de Actitud Emocional y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Hemos utilizado estadística Tau–b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 6

Medida simétrica de Actitud Emocional y Motivación.

Medidas simétricas				
		Error estándar		
		asintótico ^a	T	Significación
Valor		aproximada ^b aproximada		
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,563,150	3,607	,000
ordinal				
N de casos válidos		23		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. *Contrastamos hipótesis específico 2.*

P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

Por debajo de un nivel de significancia de 0,05 (5 %), el valor p resulta ser 0,000. Finalmente, en el año 2024, en el Centro de Atención al Cliente de Claro en Juliaca, aceptamos la hipótesis nula, que afirma que la actitud emocional y la motivación están relacionadas.

Específico 3

a) Planteamiento de hipótesis

H0 = No existe relación de Valores Culturales y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

H1 = Existe relación de Valores Culturales y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Para su validez utilizamos Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba

Tabla 7

Medida simétrica de Valores culturales y Motivación

Medidas simétricas				
		Error estándar		
		asintótico ^a	T	Significación
Valor		aproximada ^b aproximada		
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,465,119	2,394	,017
N de casos válidos		23		

a. No se asume la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico, bajo la suposición de la hipótesis nula.

Nota. *Cómo se contrasta la hipótesis específico 3.*

P-valor 0.017 (1.7%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

El resultado de p-valor es de 0.017 menor que alfa 0.05 (5%) en conclusión se cree que los valores culturales y la motivación están relacionados, según la hipótesis alternativa la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

Específico 4**a) Planteamiento de hipótesis**

H0 = No existe relación de Conocimientos Laborales y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

H1 = Existe relación de Conocimientos Laborales y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba

Para su validez utilizamos Tau-b de Kendall.

d) P-valor de prueba**Tabla 8**

Medida simétrica de Conocimiento Laborales y Motivación

		Medidas simétricas		
		Error estándar		Significación aproximada
		asintótico ^a	T aproximada ^b	
	Valor			
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,563,150	3,607	,000
N de casos válidos		23		

a. No se asume la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico, bajo la suposición de la hipótesis nula.

Nota. *Cómo se contrasta la hipótesis específico 4.*



P-valor 0.000 (0%) menor a alfa de 0.05 (5%).

e) Decisión

El resultado por debajo del nivel de significación de 0,05 (5 %), el valor p es 0,000. En el Centro de Atención al Cliente de Claro, no encontramos pruebas de una correlación entre los conocimientos laborales y la motivación, por lo que adoptamos la hipótesis alternativa Juliaca, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADO

Tabla 9

Correlación

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernandez et al., 2014, p.305)

Tabla 10*Prueba de normalidad*

Estadístico	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	gl	Sig.		gl	Sig.	
CULTURA_ORGANIZACIONAL	,163	23	,114	,913	23	,047
MOTIVACIÓN	,239	23	,001	,856	23	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Prueba realizada en el SPSS versión 27**INTERPRETACIÓN**

La prueba no paramétrica de Shapiro-Wilk establece que se utiliza un valor P de 0,114 y 0,047 cuando hay menos de cincuenta observaciones en el conjunto de datos. Por este motivo, podemos afirmar que el estudio de correlación realizado con la prueba de Spearman ha sido satisfactorio α es mayor que 0,05.

Objetivo general

Tabla 11

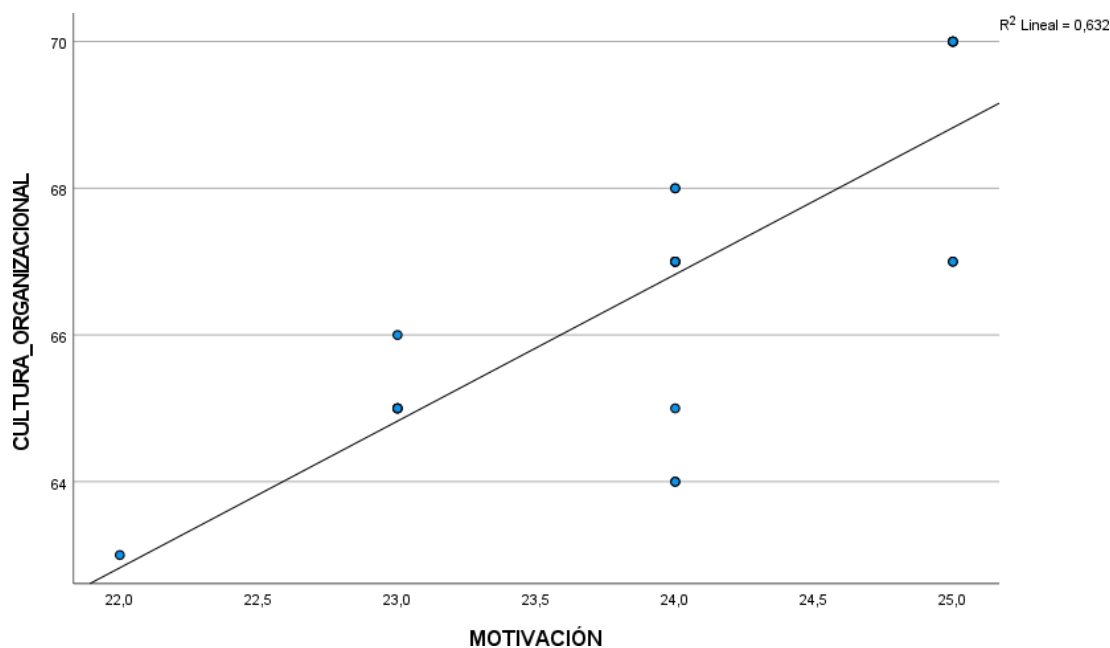
Correlación de Cultura Organizacional y Motivación

		Correlaciones		
			CULTURA_ ORGANIZA CIONAL	MOTIVACI ÓN
Rho de Spearman	CULTURA_ ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,774
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,774	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

Nota. El trabajo de campo se realizó del 16 al 19 de diciembre del 2024.

Figura 9

Relación de Cultura Organizacional y Motivación



Nota. La investigación utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 y la figura 9 En 2024, los resultados de una investigación de correlación Rho de Spearman mostraron una buena relación ($Rho = 0,774$) entre los atributos motivacionales y la cultura organizacional. El estudio se presentó en el Centro de Atención al Cliente de Claro en Juliaca. El hecho de que un cambio en una variable provoque un cambio correspondiente en la otra se ve respaldado por el hecho de que 0,000 es menor que el valor P, lo que lo hace igualmente significativo.

Objetivo Especifico 1

Tabla 12

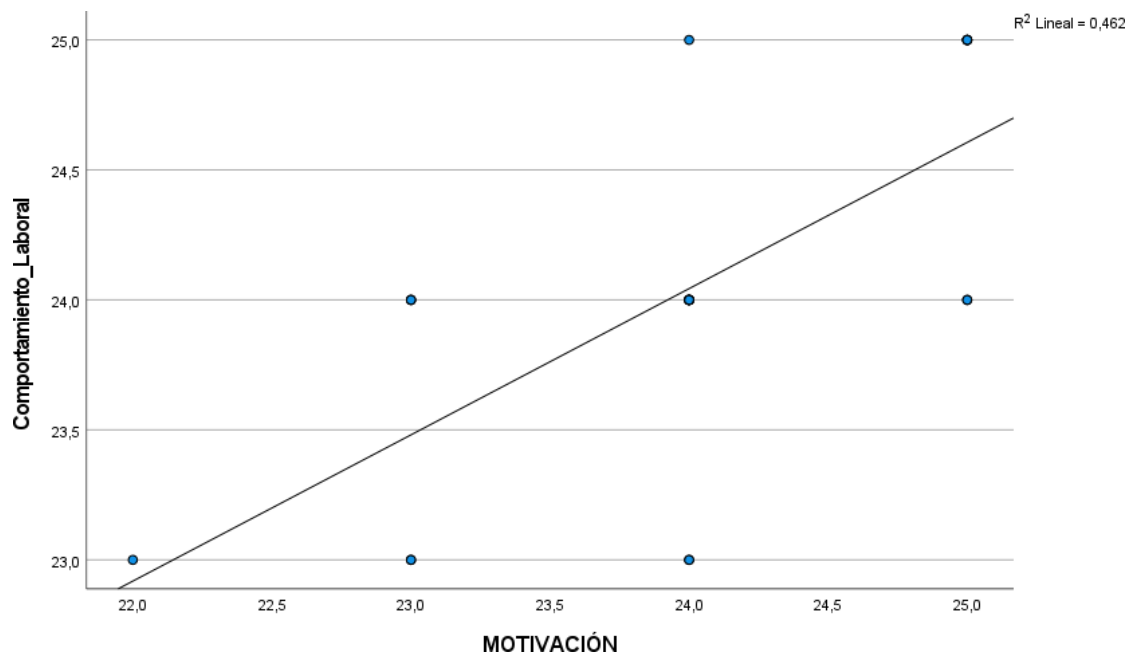
Correlación Comportamiento Laboral y Motivación

		Correlaciones		
		Comportamiento_ MOTIVACIÓN Laboral		
Rho de Spearman	Comportamiento_ Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,685	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

Nota. *El trabajo de campo se realizó del 16 al 19 de diciembre del 2024.*

Figura 10

Relación de Comportamiento Laboral y Motivación



Nota. La investigación utilizó el sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 y la figura 10 En 2024, se determinó que los factores de comportamiento y motivación en el trabajo. El servicio de atención al cliente en Juliaca Claro mostró una conexión generalmente buena ($Rho = 0,685$) todo depende de los criterios que se evalúen y del resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman. Aunque el valor P sea inferior a 0,000, el hecho de que siga siendo estadísticamente significativo indica que un cambio en una variable provoca un cambio en la otra variable que es directamente proporcional al cambio en la primera variable.

Objetivo Especifico 2

Tabla 13

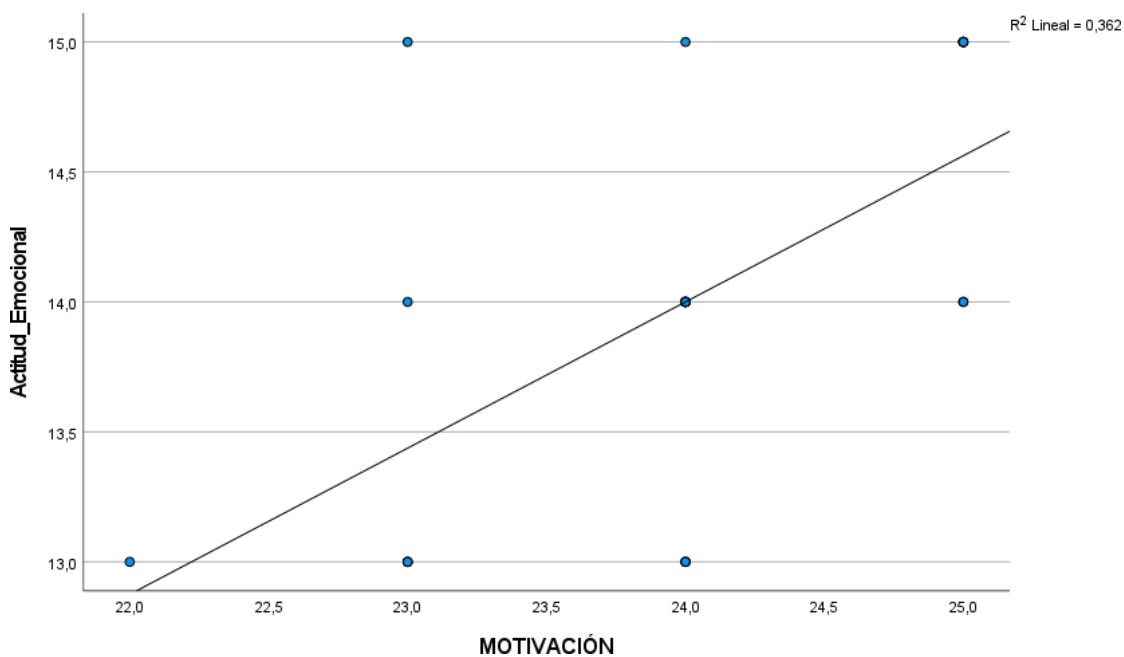
Correlación Actitud Emocional y Motivación

		Correlaciones		
			Actitud_ Emocional	MOTIVACI ÓN
Rho de Spearman	Actitud_ Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,609
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	23	23
	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,609	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	23	23

Nota. El trabajo de campo se realizó del 16 al 19 de diciembre del 2024.

Figura 11

Relación de Actitud Emocional y Motivación



Nota. Investigación relacionada estadístico IBM SPSS versión 27.



INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 y la figura 11 los datos sobre los componentes «Actitud emocional» y «Motivación» fueron obtenidos en 2024 Ubicado en Juliaca, el Centro de Atención al Cliente de Claro se sometió a una prueba de correlación Rho de Spearman. Parece haber una correlación positiva, ya que el valor Rho calculado fue de 0,609. Si una variable aumentara, la otra subiría en la dirección opuesta (por lo tanto, el valor P sería inferior a 0,000). El hecho de que el valor P sea inferior a 0,000 es el resultado de esto, lo cual es significativo en sí mismo.

Objetivo Especifico 3

Tabla 14

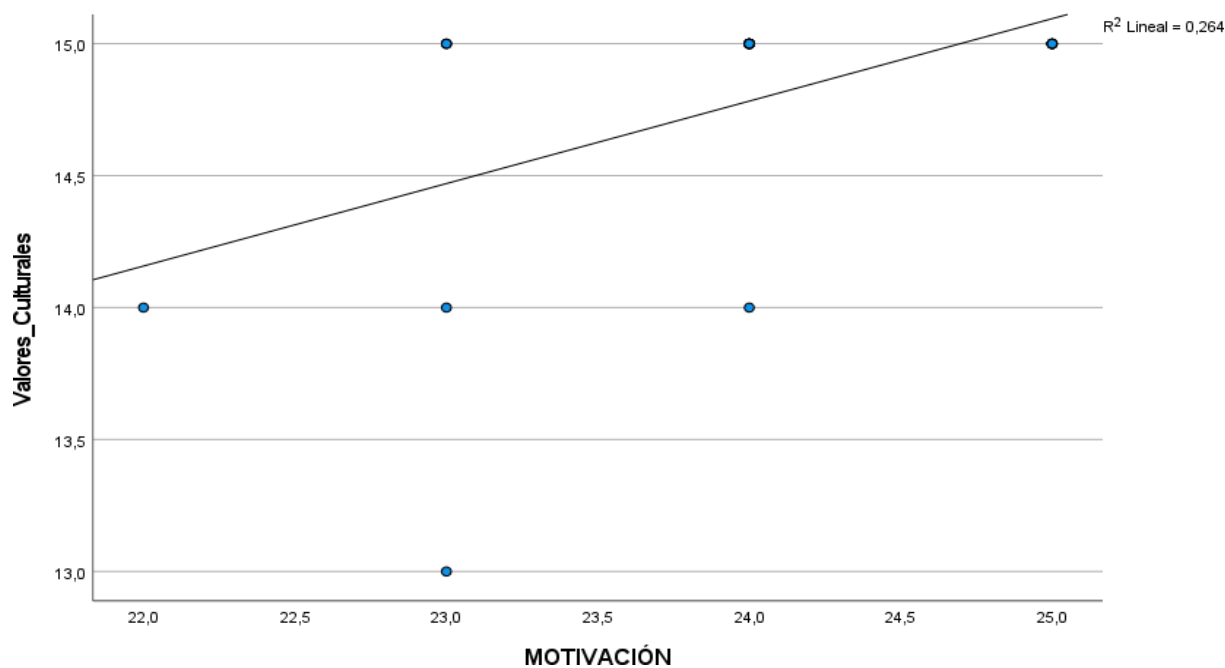
Correlación de Valores Culturales y Motivación

		Correlaciones		
			Valores_ Culturales	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	Valores_ Culturales	Coefficiente de correlación	1,000	,509
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	23	23
	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,509	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	23	23

Nota. El trabajo de campo se realizó del 16 al 19 de diciembre del 2024.

Figura 12

Relación de Valores Culturales y Motivación



Nota. Utilizamos sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 14 y la figura 12 Resultados acerca de los factores que inciden en la cultura y la motivación del Centro de Atención al Cliente de Claro en 2024, según lo determinado por un estudio de correlación Spearman Rho en Juliaca. indicaron una relación positiva promedio, con un valor Rho de 0,509. Teniendo en cuenta que ambas variables aumenten en paralelo con el incremento de una de ellas indica que esto también es estadísticamente significativo (valor $P < 0,017$).

Objetivo Especifico 4

Tabla 15

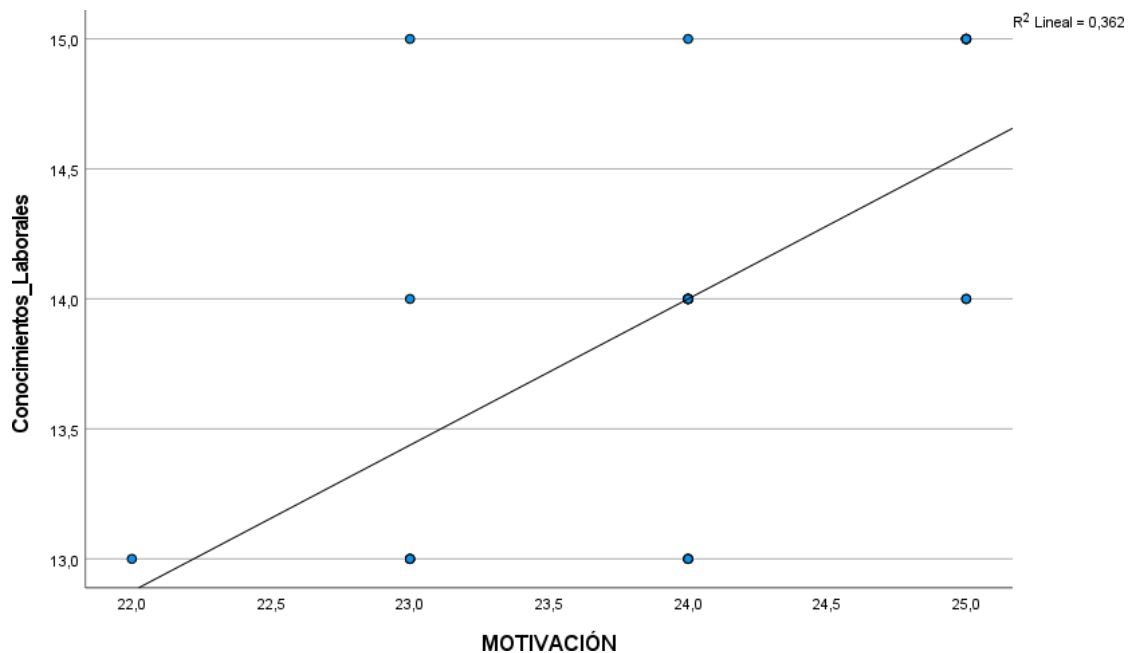
Correlación de Conocimientos Laborales y Motivación

		Correlaciones		
		Conocimientos Laborales		
		MOTIVACIÓN		
Rho de Spearman	Conocimientos Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,609
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	23	23
	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,609	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	23	23

Nota. El trabajo de campo se realizó del 16 al 19 de diciembre del 2024.

Figura 13

Relación de Conocimientos Laborales y Motivación



Nota. Utilizamos sistema estadístico IBM SPSS versión 27.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 15 y la figura 13 en 2024 la correlación promedio entre las variables «Conocimiento del trabajo» y «Motivación» en el Centro de Atención al Cliente de Claro en Juliaca es de 0,609, lo que sugiere una asociación favorable entre ambos elementos. Dado que el valor p es inferior a 0,000, se deduce que si una variable aumentara, la otra aumentaría en la dirección opuesta. El hecho de que el valor p sea inferior a 0,000 es una prueba más de su importancia.



6.2. Discusión de resultados

El coeficiente de correlación global basado en objetivos ($r = 779$) la motivación de los empleados parece estar ligeramente correlacionada de forma positiva con la cultura de la empresa. Al crear un entorno en el que los trabajadores se sienten inspirados, es posible deducir que, esto cobra importancia, ya que el grado de significación es equivalente a $0,000 < 0,05$. y valorados de forma constante.

La contribución del presente estudio tiene implicaciones que se describen a continuación; Gruezo, (2024) en su estudio titulado "Esmeraldas, una ciudad de Ecuador, y cómo su cultura corporativa influye en la gestión de activos" Se utilizaron diversos métodos de indagación. Entre los resultados, el 31 % se asoció con la cultura de la empresa no está fortalecida debido a la falta de sentido de pertenencia de los colaboradores, Santana y Loor (2024) La investigación titulada "Administración de recursos humanos en las pymes (PYME), cantón de Santa Elena, 2024" Los resultados de este estudio respaldan rechazar la teoría alternativa mientras se demuestra la validez de la teoría alternativa. Dicho esto, se puede afirmar que la gestión de la cultura y el talento corporativa van de la mano en las PYMES, Bermello y Solórzano, (2024) El estudio titulado "Análisis de la cultura La estructura organizativa de Metrocar Portoviejo - Manta y cómo afecta al rendimiento laboral del personal" En su resultado se pudo mostrar que, aunque el desempeño solo es evaluado por un supervisor, hay excelencia en herramientas y tecnología, Abdelwahed y Doghan, (2023) El estudio titulado "Mayor eficiencia y eficacia de la sociedad educativa como consecuencia del compromiso y los logros de las personas dentro de la organización" En conclusión, si los altos mandos muestran un fuerte respaldo, se incrementa la confianza mutua del desempeño de los trabajadores, Ariani, (2023)



La indagación titulada “Investigación sobre la analogía entre la felicidad de los trabajadores el desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas en el lugar de trabajo, la cultura empresarial y productividad”. En conclusión, esto respalda hallazgos previos que destacan el papel que desempeña la cultura empresarial en la mejora del compromiso y la productividad de los empleados, Rivera, (2024) Título del estudio: “Inspiración y lealtad entre los empleados de la empresa”. fabricante de plásticos Especialidades Tecnológicas S.A.C. en el año 2023” Los resultados de un negocio propio se asoció con un fuerte sentido de motivación interna, según un análisis estadístico ($r = 0,705$), Marquez, (2021) en su indagación titulada “La relación entre la cultura empresarial minorista y la motivación de los empleados en el área metropolitana de Lima” los resultados, existe una fuerte relación entre ambos factores, con normas culturales y niveles de motivación relativamente constantes, Cortijo y Paredes, (2023) la investigación titulada “La cultura en el lugar de trabajo y su impacto en la moral en las organizaciones sin ánimo de lucro del distrito de Moche en 2023” El resultado pudo mostrar que el 41% Se estableció que la cultura organizacional se clasificaba como media y el 47% opinó lo mismo sobre la motivación laboral, García, (2023) “Actitudes y compromiso de los empleados públicos con su trabajo en el programa nacional integral de bienestar familiar de Lima en 2021” Se observó una asociación directa y moderada entre las variables analizadas, con una correlación de 0,576 y un valor p inferior a 0,05. En el INABIF, el deseo de los funcionarios públicos de hacer bien su trabajo está fuertemente correlacionado con la cultura corporativa, Neyra & Ybarra, (2024) El estudio titulado “Lima, Perú, factores culturales del personal administrativo del sector de bienes de consumo en 2023 y su impacto en la motivación laboral. La investigación se centró en cómo la cultura del lugar de trabajo afecta el impulso innato de las personas para tener éxito en su vida personal. Tal y como se



indica en su trabajo de investigación «Cultura organizacional en relación con la salud emocional de los empleados de CIMIC S.A.C. Puno - 2024», Limache (2024) presentó las siguientes conclusiones: Los resultados revelaron que existía una asociación positiva entre la comunicación y las variables de bienestar emocional, rendimiento y flexibilidad entre los trabajadores. Aquí, en el año 2024. La investigación titulada «Salud en el lugar de trabajo y valores organizativos en la Oficina de Implementación e Inversión de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno» concluyó que, al final,, cómo perciben los empleados la cultura de la organización, incluso si existe una fuerte correlación entre los factores negativos, lo que afecta su bienestar laboral, Vera, (2024) El estudio titulado “Cultura organizacional de la sucursal de Puno de Mi banco en 2022” El resultado mostro que la cultura preferida por los colaboradores es de tipo básica, donde se promueven relaciones colaborativas y valores compartidos para crear una identidad común y un sentido de pertenencia, Huacasi, (2022) La investigación titulada “Motivación laboral del personal y cultura organizacional en la Escuela Secundaria Nuestra Señora del Carmen de llave en el año 2021” Los resultados mostraron una cultura empresarial sólida mejora la motivación en el trabajo, como lo demuestra la relación perfecta y positiva entre ambos factores, Huamani (2022) El estudio titulado “Compromiso y rendimiento de los empleados en el Hotel Libertador Lago Titicaca de Puno en 2019” En el resultado se pudo mostrar una correlación positiva alta del 52% la relación entre el nivel de motivación intrínseca de una persona y su rendimiento en el trabajo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo principal del centro de atención al cliente de Claro en Juliaca, 2024, es determinar la relación entre la cultura de la empresa y la motivación de su personal. Los resultados de la comparación de hipótesis obtenidos mediante el Tau b de Kendall muestran un valor significativo de $p = 0,000$, que es inferior a $0,05$, y el coeficiente de correlación Rho, que es de $0,774$ (77,4 %), lo que da credibilidad a la conclusión. Se concluye que, a partir de los resultados y análisis presentados, es fundamental entender que las organizaciones son sistemas complejos, compuestos por diversas prácticas, percepciones y significados que cada individuo aporta. Estos elementos, como el comportamiento, actitud emocional, valores culturales, satisfacción laboral, conocimientos laborales, crecimiento personal es fundamental contribuir al desarrollo de la cultura dentro de la organización.

SEGUNDA: El segundo objetivo específico es La investigación sobre la correlación entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral se llevará a cabo en 2024 en las instalaciones de atención al cliente de Claro en Juliaca. Según los resultados de la prueba de correlación, podemos afirmar que Rho de $0,685$ (68,5 %) reporta una correlación positiva media. Se sabe que los elementos del contexto de la implementación de procesos y resultados, presentan una correlación positiva media. Esta relación involucra indicadores clave como la dedicación, el discurso y la gestión, el cuales son fundamentales para mejorar el rendimiento laboral y, en consecuencia, contribuir a la motivación de los empleados.

TERCERA: El tercer objetivo específico busca establecer la relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024 está sustentada por la prueba de correlación Rho = $0,609$ (60,9 %) que indica que presenta una correlación positiva moderada que es significativo y con un



P–valor 0,000 lo que indica que si una variable sube la otra sube consecuentemente. En términos más concretos, se observa una conexión relativamente cercana entre los indicadores de trabajo en equipo, eficacia y salario emocional.

CUARTA: El cuarto objetivo específico es estudiar el centro de atención al cliente de Claro en Juliaca en 2024 para averiguar cómo se relacionan los valores culturales y la motivación en el marco de la prueba de correlación $Rho = 0,509$ (50,9 %). La correlación media es positiva y el valor p es 0,017, lo que indica una asociación positiva considerable. De estos datos se deduce que los valores culturales son fundamentales para motivar a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos. En resumen, la práctica constante de estos valores contribuye a crear un ambiente laboral motivador y propicio dentro de la organización.

QUINTA: El quinto objetivo específico es encontrar la relación entre el conocimiento del trabajo y la motivación fue objeto de una investigación realizada en 2024 en el centro de atención al cliente de Claro en Juliaca. Según los resultados de la prueba de correlación, la relación positiva media entre las dos variables es del 60,9 % ($Rho = 0,609$). Esta evidencia nos lleva a concluir que los valores culturales a contribuir significativamente a aumentar el impulso los empleados. En resumen, la práctica constante de estos valores contribuye a crear un ambiente laboral motivador y propicio dentro de la organización.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Un representante de Claro se reúne con el jefe de recursos humanos y el director general del Centro de Atención al Cliente de Juliaca en 2024 para discutir la política empresarial. Para seleccionar a los candidatos con mayor éxito, se requieren técnicas de contratación eficientes. Para lograr este objetivo, es fundamental contar con sistemas de gestión que no solo se limiten a contratar y supervisar a los empleados, sino que también fomenten el desarrollo del talento y contribuyan a retenerlo. Esto se debe a que su contribución es fundamental para el éxito de la empresa. Además, se sugiere mejorar las tácticas para que la empresa pueda retener a sus empleados clave, que son fundamentales para el logro de los objetivos de la empresa.

SEGUNDA: Se encomienda al jefe ejecutivo y al encargado de recursos humanos. Si desea saber qué candidatos cumplen realmente los criterios, es recomendable incluir un periodo de prueba en el proceso de selección. De este modo, se incrementará la eficiencia en el comportamiento laboral, lo que a su vez contribuirá a aumentar la motivación de la empresa y a alcanzar los objetivos establecidos.

TERCERA: Se encarga Al gerente principal y al coordinador de recursos humano utilizando los resultados de la segunda dimensión de la actitud emocional y la variable para reforzar el sector financiero motivación. Implementar un plan de reconocimientos basado en el equipo sea verdaderamente efectivo, es de suma importancia proporcionar a los empleados un reconocimiento significativo y darles autonomía para tomar decisiones. Además, debe existir un equilibrio entre las recompensas individuales y las ventajas para el equipo, y el plan debe ser abierto y honesto. Opciones como descuentos, becas y la promoción del salario emocional pueden ser muy beneficiosas. Estas estrategias podrían resultar en un aumento de la motivación,



una mejora en el bienestar laboral y un aumento en el nivel de excelencia que ofrece la empresa.

CUARTA: Se entrega al Gerente General, considerando los hallazgos obtenidos de esta dimensión sobre los valores culturales y el tercer factor motivación sugieren que el director general debería trabajar en tácticas para ayudar al personal de Claro del Centro de Atención al Cliente a tener una actitud adecuada y positiva de Juliaca, 2024. El objetivo es reducir el estrés y los problemas relacionados con la carga de trabajo, al tiempo que se mejora el rendimiento individual y colectivo.

QUINTA: Se sugiere que el Gerente General instituya sesiones de capacitación mensuales para los trabajadores de Claro basado en los resultados de la cuarta dimensión del Centro de Atención al Cliente de Juliaca en 2024 de conocimiento del trabajo y la variable de incentivos. Esto permitirá que los colaboradores resuelvan los problemas del cliente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdelwahed, N., & Doghan, M. (2023). Desarrollo de la productividad y el desempeño de los empleados a través del compromiso laboral y factores organizacionales en una sociedad educativa. *Revista de Sociedade*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/soc13030065>
- Ariani, D. (2023). Explorando la relación de la satisfacción laboral, la cultura organizacional y el desempeño del empleado en la pequeña mediana empresa. *Revista internacional de negocios profesionales*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.876>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Armas, M. (2019). Hacer fluir el aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 12.
<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1443/1241>
- Bermello, J., & Solórzano, P. (2024). *Análisis de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Metrocar Portoviejo - Manta*.
https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2395/1/TIC_AE66D.pdf
- Blanco, A. (2018). El Modelo de la Cultura Empresarial de Schein Daniel Blanco. *Calidad, Estrategia y Liderazgo*. <https://dbcalidad.blogspot.com/2015/06/>
- Blanco, G. (2022). *Cultura organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Mariscal Luzuriaga, Ancash-2022*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103401>



Caro, E. (2019). Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social.

Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual. *Revista científica cielo*.

https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000100003

Carrasco, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.

Castillo, C. (2021). Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación. *Universidad Técnica de Ambato*.

Chaoyang, X. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica*. Universidad Ricardo Palma.

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4276/M-ADM-T030_0

Chiavenato, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Cortijo, L., & Paredes, L. (2023). *Cultura organizacional y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de la sociedad de beneficencia del distrito de Moche, 2023*.

Pregrado, Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33978/Cortijo%20Hoyos%20Luisa%20Katherine%20->



%20Paredes%20Chavez%20Lesty.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cristancho, G., Barón, L., Castro, M., & Franco, A. (2024). Aspectos de marketing que influyen en la motivación intrínseca y extrínseca para hacer apuestas online. *IROCAMM*, 18.

https://institucional.us.es/revistas/IROCAMM/7_1/IROCAMM_V7-N1_2024_05_cristancho-triana_et al.pdf

Cuartas, J. (2024). Por qué los líderes están preocupados por la cultura organizacional y otras tendencias de RR.HH. en 2024. *Forbes*.

<https://forbes.co/2024/02/15/capital-humano/por-que-los-lideres-estan-preocupados-por-la-cultura-organizacional>

Espinoza, R., Sánchez, M., Velasco, M., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023).

Metodología y estadística en la investigación científica. Puerto Mdero Editorial.

García, P. (2023). *Cultura organizacional y motivación laboral de servidores públicos en el programa integral nacional para el bienestar familiar - Lima, 2021*.

Pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8512/UNFV_FA_Garc

Garc

[ia_Ccahuana_Paul_Brian_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8512/UNFV_FA_Garc)

Gomez, R. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks zona sur, Lima - 2019*.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1279>

Gruezo, M. (2024). *Cultura organizacional y su impacto en la administración de activos del Municipio de Esmeraldas, Ecuador*.



<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1808/5568>

Hernández, S., & Mendoza, T. (2019). *"Metodología de la investigación"*. México:

Mcgraw-Hill Interamericana editores, s.a de c.v.

Huacasi, C. (2022). *Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes de la Institución Educativa Secundaria "Nuestra Señora del Carmen" de Ilave 2021.*

Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano.

https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19013/Huacasi_

Qui

[_Who%3Bones_Celia_Clotilde.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19013/Huacasi_Who%3Bones_Celia_Clotilde.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamani, J. (2022). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno - 2019.*

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18464/Huamani_Paco

mpia

[_Jhuliza_Mayuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18464/Huamani_Paco_mpia_Jhuliza_Mayuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jara, J., García, Z., De la Cruz, N., & Olivos, M. (2021). *Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de*

administración. <https://homolog->

[ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882024000300228](https://homolog-ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882024000300228)

Limache, W. (2024). *Cultura organizacional respecto a la salud emocional de los colaboradores de CIMIC S.A.C. Puno - 2024.* Universidad Nacional del

Altiplano.

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22817/Limache_Pantig

[oso_Winnie.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22817/Limache_Pantigoso_Winnie.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez, C. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral.*

Caso: INSELMED. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7761>



- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta publicitaria multidisciplinaria multidisciplinary scientific journal*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marquez, K. (2021). *Cultura organizacional y motivación laboral en colaboradores de empresas retail de Lima metropolitana*. Pregrado, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87783/Marquez_TKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, N. (2022). Clima laboral: beneficios, tipos y cómo mejorarlo. *Grupo Castilla*. <https://www.grupocastilla.es/clima-laboral/>
- Miao, Y., & Zhang, W. (2024). Big Data Analysis and Model Construction of the Correlation Between Organizational Culture and Employee Performance. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 13.
<https://www.aasmr.org/liss/Vol.11/No.1/Vol.11%20No.1.27.pdf>
- Molina, A. (2023). La motivación laboral como parte de la gestión empresarial para la productividad de la organización. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8.
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1229/1560>
- Neyra, A., & Ybarra, B. (2024). *La cultura organizacional y su relación con la motivación laboral en trabajadores administrativos de consumo masivo en Lima en el año 2023*. Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/674919/Neyra_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomo, J., & Garfias, J. (2024). Importancia de la motivación intrínseca para establecimiento en objetivos a corto plazo en la industria manufacturera



automotriz . *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y humanidades*,
28.

Quenta, M. (2024). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los colaboradores de la Oficina de Ejecución e Inversiones de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.

Rivas, R. (2021). La motivación intrínseca y su relación con la gestión pública de los directores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 - Lima. *Intrinsic. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*.

<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2418/286>

Rivera, M. (2024). *Motivación y compromiso organizacional en la empresa del Sector Plástico, Especialidades Tecnológicas S.A.C., 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8f956048-5272-4886-98b5-4cbc91f18fe8/content>

Rivero, M., Meneses, P., García, J., Anibal, R., & Zevallos, E. (2021). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Roncal, D. (2020). Clima laboral y gestión administrativa en la dirección regional de Educación de Lima Provincias (DRELP). *Ciencia e Investigación*, 11.

<https://recide.caen.edu.pe/index.php/recide/article/view/29/25>

Rupay, M. (2019). Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos - 2019.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2C%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Santana, Y., & Loor, T. (2024). Cultura organizacional en la gestión de talento humano de las Pymes, Cantón Santa Elena 2024. *Journal Business Science*, 15.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/522/622
- Silva, D., Méndez, P., & Cortes, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Torres, R. (2018). Motivación laboral: ¿Por qué un equipo se desmotiva? causas y consecuencias. <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/#:~:text=Cuando%20un%20empleado%20empieza%20a,los%20que%20m%C3%A1s%20importancia%20tienen>
- Ulloa, A. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 17.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4024/3937>
- Ventura, E., Castro, E., & Matta, E. (2024). Impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores en empresas de Lima. *Revista Tecnológica ESPOL*, 11.
<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/1144/761>
- Vera, P. (2024). *La cultura organizacional según el modelo de valores en competencias en Mibanco, Agencia Puno, 2022*. Universidad Nacional del Altiplano.



Vara Horna, A. A. (2010, July). *¿CÓMO HACER UNA TESIS EN CIENCIAS*

EMPRESARIALES? . 1–484. https://masteradmon.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf

Zambrano, M., Zambrano, V., & Zambrano, J. (2024). Cultura Organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento en el Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos. *Dialnet*.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2453>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024

ENFOQUE: Cuantitativo **METODO:** Deductivo **TIPO:** Básico Nivel: Correlacional **DISEÑO:** No experimental-Transversal **POBLACION:** 23 **MUESTRA:** 23

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	OBJETIVOS GENERAL Determinar la relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	HIPOTESIS GENERAL La relación de Cultura Organizacional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.	VIV1 CULTURA ORGANIZACIONAL Cada sociedad o nación posee una cultura que impacta significativamente en el comportamiento de sus individuos y organizaciones. Esta cultura abarca valores compartidos, hábitos, costumbres, códigos de conducta, políticas laborales, tradiciones y objetivos, todos ellos transmitidos de una generación a otra. Las generaciones mayores tienden a desear que las más jóvenes adopten sus pautas culturales; sin embargo, estas últimas suelen resistirse y reaccionar ante dicha influencia, lo que da lugar a transformaciones graduales en la cultura Chiavenato, (2009)	1.-Comportamiento laboral 2.-Actitud emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Compromiso • Liderazgo • Ética • Rendimiento laboral
PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cuál es la relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Encontrar la relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	HIPOTESIS ESPECIFICO La relación de Comportamiento laboral y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.		3.-Valores culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Eficacia • Inteligencia Emocional
¿Cuál es la relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	Encontrar la relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	La relación de Actitud emocional y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.	VD V2	4.-Conocimientos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Normas • Creencias
¿Cuál es la relación de los Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	Encontrar la relación de Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	La relación de Valores culturales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.	MOTIVACION LABORAL La motivación es un proceso psicológico fundamental que, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, desempeña un papel crucial en la comprensión del comportamiento humano. Este proceso interactúa tanto con otros		<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Laborales • Habilidades sociales • Calidad de vida laboral
¿Cuál es la relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	Encontrar la relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	La relación de Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.			



¿Cuál es la relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024?	Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024.	cliente Juliaca, 2024, es significativa. La relación de los Conocimientos Laborales y la Motivación en la empresa Claro del centro de atención al cliente Juliaca, 2024, es significativa.	mecanismos mediadores como con el entorno que nos rodea. La motivación y la emoción están profundamente conectadas, ya que una de las dimensiones clave de cualquier sistema motivacional es su carga afectiva. Desde esta perspectiva, existen modelos teóricos que han enfocado su análisis de la motivación en sus aspectos emocionales. Chóliz, (2004)		
				1.-Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Recompensas
				2.-Crecimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Capacitación laboral • Reconocimiento





Anexo 2: Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

30 : P4 Visible: 27 de 27

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
24
25																	
26																	
27																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Graficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	P18	P19	Comportamiento_Laboral	Actitud_Emocional	Valores_Culturales	Conocimientos_Laborales	Satisfacción_Laboral	Crecimiento_Personal
1	5	4	23	14	14	14	14	9
2	4	5	24	13	15	13	15	9
3	4	4	24	13	15	13	15	8
4	4	5	25	14	15	14	15	9
5	5	5	23	15	13	15	13	10
6	5	5	24	14	15	14	15	10
7	5	5	25	15	15	15	15	10
8	4	4	24	13	15	13	15	8
9	5	5	24	14	15	14	15	10
10	5	5	25	15	15	15	15	10
11	5	5	24	15	14	15	14	10
12	5	4	23	13	15	13	15	9
13	5	4	24	14	15	14	15	9
14	5	4	24	14	15	14	15	9
15	4	4	23	13	14	13	14	8
16	5	4	24	14	15	14	15	9
17	5	4	23	13	15	13	15	9
18	5	5	25	15	15	15	15	10
19	4	4	24	13	15	13	15	8
20	5	5	25	15	15	15	15	10
21	5	4	24	14	15	14	15	9
22	5	5	25	15	15	15	15	10
23	5	4	24	14	15	14	15	9
24								
25								
26								
27								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 - Crecimiento_Per_ 10 Visible: 27 de 27 variat

	Crecimiento_Personal	CULTURA_ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN										
1	14	9	65	23									
2	15	9	65	24									
3	15	8	65	23									
4	15	9	68	24									
5	13	10	66	23									
6	15	10	67	25									
7	15	10	70	25									
8	16	8	65	23									
9	15	10	67	25									
10	15	10	70	25									
11	14	10	68	24									
12	15	9	64	24									
13	15	9	67	24									
14	15	9	67	24									
15	14	8	63	22									
16	15	9	67	24									
17	15	9	64	24									
18	15	10	70	25									
19	15	8	65	23									
20	15	10	70	25									
21	15	9	67	24									
22	15	10	70	25									
23	15	9	67	24									
24													
25													
26													
27													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTVADO



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Et...	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿L	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿L	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿L	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	cs	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿L	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Comportam...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
21	Actitud_Em...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
22	Valores_Cul	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	29	Derecha	Escala	Entrada
23	Conocimien...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
24	Satisfacción...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
25	Crecimiento...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
26	CULTURA_	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
27	MOTIVACIÓN	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	21	Derecha	Escala	Entrada
28											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO



Anexo 3: Validez de instrumento



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : Dr. Yenny Rosario Acero Apaza
- **PROFESIÓN** : Lic. en Turismo / Lic. Educación / Abogado
- **CARGO ACTUAL** : Docente
- **GRADO ACADÉMICO** : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- k. **Aprobado** (C ≥ 75% = 0.75)
- l. **Desaprobado** (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

Juliaca, 13 de diciembre del 2024

.....
Sello y firma del experto
N° celular:
990227485



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO

Estimado señor (a):

Agradecido anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de Cultura Organizacional y la Motivación en la Empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" las alternativas de respuesta que se adecue a su criterio.

Use la siguiente escala de puntuación (1, 2, 3, 4, 5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1= Nunca...2= Casi Nunca...3= A veces...4= Casi Siempre...5= Siempre

PREGUNTAS		unca	asi Nunca	veces	Casi empre
CULTURA ORGANIZACIONAL					
Comportamiento Laboral					
1	¿Usted siente que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 se promueve y fomenta la comunicación entre los colaboradores?	1	2	3	4
2	¿Usted se siente comprometido con la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4
3	¿Usted siente que, en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 fomentan el liderazgo?	1	2	3	4
4	¿Considera Ud. que posee ética laboral en cuanto a su trabajo en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4
5	¿Considera Ud. que posee un buen rendimiento laboral en cuanto a su trabajo en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4
Actitud emocional					
6	¿Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 se fomenta el trabajo en equipo?	1	2	3	4



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES						
7	Considera Ud. que posee eficacia laboral en cuanto a su trabajo en empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4	5
8	Considera Ud. que posee Inteligencia emocional en cuanto a su trabajo en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4	5
Valores culturales						
9	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 ¿Se fomenta los valores?	1	2	3	4	5
10	Ud. Identifica las normas establecidas en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4	5
11	Ud. Identifica las creencias culturales en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4	5
Conocimientos Laborales						
12	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 las habilidades laborales son importantes?	1	2	3	4	5
13	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 las habilidades sociales son importantes?	1	2	3	4	5
14	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024 se fomenta la calidad de vida laboral?	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
Satisfacción Laboral						
15	Considera Ud. que el salario que percibe actualmente es justo en cuanto a su trabajo en la empresa Claro del Centro de Atención al Cliente Juliaca, 2024?	1	2	3	4	5
16	Considera Ud. ¿Qué la empresa Claro del centro de atención al Cliente Juliaca, 2024 debe brindar recompensas?	1	2	3	4	5
Crecimiento personal						



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

17	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al cliente Juliaca, 2024 le brindan estabilidad laboral?	1	2	3	4	5
18	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al cliente Juliaca, 2024 le brindan Capacitación laboral?	1	2	3	4	5
19	Considera Ud. que en la empresa Claro del Centro de Atención al cliente Juliaca, 2024 reconocen su buen trabajo?	1	2	3	4	5

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Anexo : Evidencias





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 15/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: SANDRA XUXA CONDORI CONDORI

Dirección: JR. LOS LIBERTADORES URB. LAS GARDENIAS MZ. D LT.18

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74303536

Teléfono: 922 579 843 email: xuxa19991207@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA CLARO DEL
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CULTURA, ORGANIZACIONAL, MOTIVACIÓN.

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

1,2

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, entre 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 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

15 de Octubre del 2025

Fecha