



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



## PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL MERCADO INTERNACIONAL SAN

JOSÉ – JULIACA, 2023

TESIS

PRESENTADA POR:

**Bach. JAIME HERNÁN MAMANI CHURA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES E  
N LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL M  
ERCADO INTERNACIONAL SAN JOSÉ -  
JULIACA, 2023

AUTOR

JAIME HERNÁN MAMANI CHURA

RECUENTO DE PALABRAS

24807 Words

RECUENTO DE CARACTERES

108979 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 11, 2024 8:17 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 11, 2024 8:18 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)





## DEDICATORIA

A Dios, gracias señor por brindarme el poder, la sabiduría, el juicio y la inteligencia para realizar esta tarea con éxito.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales y con gratitud a la Escuela Profesional de Sociología por mi formación profesional.

A mis padres, Luis y Teresa que a pesar de las adversidades de la vida supieron inculcarme valores y deseos de superación para ser un instrumento de bien social.

A mis hijos Herbert y Esdras del mismo modo a mi pareja Gaby, por ser la razón para seguir adelante, animándome a alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mis docentes por su disposición y aporte en lograr mi meta. A mi asesor, Dr. Hernán Alberto Jove Quimper, quién me orientó y apoyó con sus concejos y sugerencias durante el proceso de ejecución de la tesis.

**JAIME HERNÁN MAMANI CHURA**



## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera en la realización de la tesis.

En primer lugar, A la Universidad Nacional del altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Sociología por su formación profesional.

Agradecer a mi asesor de tesis, Dr. Hernán Alberto Jove Quimper, por su orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de todo el proceso de investigación, sus valiosas sugerencias y comentarios han sido fundamentales para lograr los objetivos propuestos.

Agradecer al presidente de la asociación de comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca, a todos los comerciantes, quienes me brindaron la información útil en el llenado del cuestionario.

**JAIME HERNÁN MAMANI CHURA**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**RESUMEN** ..... 13

**ABSTRACT**..... 14

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ..... 16

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 18

1.2.1.Problema general ..... 18

1.2.2.Problemas específicos ..... 18

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 19

1.3.1.Hipótesis general ..... 19

1.3.2.Hipótesis específicas ..... 19

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO** ..... 19

1.4.1.Justificación teórica..... 19

1.4.2.Justificación práctica ..... 20

1.4.3.Justificación social ..... 20

1.4.4.Justificación metodológica ..... 21



<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	21
1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.1.3. Antecedentes locales .....	26
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	27
2.2.1. Enfoque de la percepción .....	27
2.2.2. Gestión organizacional .....	28
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	38

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	41
<b>3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	42
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	42
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO</b> .....	43
3.4.1. Población.....	43
3.4.2. Muestra.....	43
3.4.3. Muestreo.....	43



<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO</b> .....	44
<b>3.6. PROCEDIMIENTO</b> .....	44
<b>3.7. VARIABLES</b> .....	45
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	45

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS</b> .....	46
4.1.1. Nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.....	46
4.1.2. Nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.....	56
4.1.3. Nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca. .	63
<b>4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PLANTEADOS</b> .....	72
<b>4.3. DISCUSIÓN</b> .....	77
4.3.1. En relación al nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.....	77
4.3.2. En relación al nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.....	79



4.3.3. En relación al nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.....	80
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>90</b>

**Área:** Gobernabilidad ciudadanía y Desarrollo Social.

**Tema:** Gestión organizacional.

**Fecha de sustentación:** 15 de noviembre del 2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.....	42
<b>Figura 2.</b> Edad de los comerciantes Mercado Internacional San José de Juliaca.....	47
<b>Figura 3.</b> Sexo de los comerciantes Mercado Internacional San José de Juliaca.....	48
<b>Figura 4.</b> Gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	49
<b>Figura 5.</b> Organización de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	50
<b>Figura 6.</b> Es accesible la comunicación con los directivos del Mercado Internacional San José.....	52
<b>Figura 7.</b> Se orienta a los comerciantes asociados sobre sus funciones dentro del mercado y las funciones de los dirigentes.....	53
<b>Figura 8.</b> Consideras que todos los directivos están comprometidos con el desarrollo del Mercado Internacional San José .....	54
<b>Figura 9.</b> Se realizan reuniones periódicas con todos los comerciantes asociados para la planificación de diferentes actividades .....	55
<b>Figura 10.</b> Planificación de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	57
<b>Figura 11.</b> Las acciones a realizarse se planifican con todos los comerciantes empadronados en Mercado Internacional San José .....	58
<b>Figura 12.</b> La directiva considera a todos los comerciantes asociados en las actividades a realizarse .....	59
<b>Figura 13.</b> Las decisiones adoptadas en cuanto a problemas presentados son eficientes .....	60



<b>Figura 14.</b> Los representantes del Mercado Internacional San José dan a conocer sobre la misión de la institución a los nuevos comerciantes que se incorporan al mercado.....	61
<b>Figura 15.</b> Los objetivos a cumplirse por el bienestar del mercado son mencionados a todos los comerciantes asociados.....	63
<b>Figura 16.</b> Control de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	64
<b>Figura 17.</b> Percibes que existe buena comunicación entre todos los comerciantes asociados del Mercado Internacional San José .....	65
<b>Figura 18.</b> Observas que los representantes o dirigentes muestran confianza a todos los comerciantes asociados .....	66
<b>Figura 19.</b> Consideras que los dirigentes y los comerciantes asociados buscan mejorar a través de sugerencias de toda la asociación .....	67
<b>Figura 20.</b> Observas que los comerciantes asociados muestran interés por el desarrollo de sus actividades y de todo el mercado .....	68
<b>Figura 21.</b> Gestión organizacional según el sexo en comerciantes del mercado internacional San José – Juliaca.....	70
<b>Figura 22.</b> Gestión organizacional según la edad en comerciantes del mercado internacional San José – Juliaca.....	71



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Edad de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	46
<b>Tabla 2.</b>	El sexo de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.....	47
<b>Tabla 3.</b>	Gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	49
<b>Tabla 4.</b>	Organización de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	50
<b>Tabla 5.</b>	Es accesible la comunicación con los directivos del Mercado Internacional San José.....	51
<b>Tabla 6.</b>	Se orienta a los comerciantes asociados sobre sus funciones dentro del mercado y las funciones de los dirigentes.....	53
<b>Tabla 7.</b>	Consideras que todos los directivos están comprometidos con el desarrollo del Mercado Internacional San José .....	54
<b>Tabla 8.</b>	Se realizan reuniones periódicas con todos los comerciantes asociados para la planificación de diferentes actividades .....	55
<b>Tabla 9.</b>	Planificación de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca .....	56
<b>Tabla 10.</b>	Las acciones a realizarse se planifican con todos los comerciantes empadronados en Mercado Internacional San José .....	58
<b>Tabla 11.</b>	La directiva considera a todos los comerciantes asociados en las actividades a realizarse .....	59
<b>Tabla 12.</b>	Las decisiones adoptadas en cuanto a problemas presentados son eficientes .....	60



<b>Tabla 13.</b> Los representantes del Mercado Internacional San José dan a conocer sobre la misión de la institución a los nuevos comerciantes que se incorporan al mercado.....	61
<b>Tabla 14.</b> Los objetivos a cumplirse por el bienestar del mercado son mencionados a todos los comerciantes asociados.....	62
<b>Tabla 15.</b> Control de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca. ....	64
<b>Tabla 16.</b> Percibes que existe buena comunicación entre todos los comerciantes asociados del Mercado Internacional San José.....	65
<b>Tabla 17.</b> Observas que los representantes o dirigentes muestran confianza a todos los comerciantes asociados .....	66
<b>Tabla 18.</b> Consideras que los dirigentes y los comerciantes asociados buscan mejorar a través de sugerencias de toda la asociación .....	67
<b>Tabla 19.</b> Observas que los comerciantes asociados muestran interés por el desarrollo de sus actividades y de todo el mercado .....	68
<b>Tabla 20.</b> Gestión organizacional según el sexo en comerciantes del mercado internacional San José – Juliaca.....	69



## RESUMEN

La problemática de la gestión organizacional en la percepción de los comerciantes presenta desafíos organizativos, planificación y control administrativo. La investigación indaga el nivel de las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, durante 2023. El objetivo fue analizar y explicar el nivel de las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional. La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada descriptivo-explicativo y diseño no experimental. La población es de 3200 comerciantes y el tamaño de la muestra 343 comerciantes. Los resultados, hubo predominancia de percepciones organizativas nivel medio de mejora administrativa; predominancia de percepciones de planificación nivel alto de mejora administrativa; predominancia de percepciones de control nivel bajo de mejora administrativa en la gestión organizacional. En conclusión, el nivel de percepción de la organización, planificación y el control de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.

**Palabras clave:** Control, Gestión organizacional, Organización, Percepción, Planificación.



## ABSTRACT

The problem of organizational management in the perception of merchants presents organizational challenges, planning and administrative control. The research investigates the level of merchants' perceptions in the organizational management of the San José International Market in the city of Juliaca, during 2023. The objective was to analyze and explain the level of perceptions of merchants in organizational management. The research methodology is quantitative in approach, descriptive-explanatory type of applied research and non-experimental design. The population of 3200 merchants and the sample size 343 merchants. The results showed a predominance of medium level organizational perceptions of administrative improvement; predominance of perceptions of planning, high level of administrative improvement; predominance of perceptions of control, low level of administrative improvement in organizational management. In conclusion, the level of perception of the organization, planning and control of the work activity of the merchants is of administrative improvement in the organizational management of the San José International Market in the city of Juliaca.

**Keywords:** Control, Organizational Management, Organization, Perception, Planning.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En el mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, la percepción de la gestión organizacional, constituye la imagen mental de los comerciantes, que tiene una enorme importancia para la institución en la actividad administrativa comercial. El nivel de la percepción es la imagen de la gestión organizacional que tiene mucha importancia para visualizar la serie de carencias, que permitan la consecución de los objetivos de mejora a través de procedimientos de la organización legal racional, la planificación estratégica y el control legal de sus agremiados comerciantes en la gestión organizacional eficiente de los recursos humanos, financieros y físicos.

Así mismo, el nivel de las percepciones de los comerciantes es un aspecto evaluativo fundamental que permite analizar e interpretar la gestión organizacional del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca, vinculadas al proceso administrativo. Así como, el trabajo cotidiano de los comerciantes de intermediación de bienes que se expenden a los consumidores, buscando la seguridad y soluciones específicas a los problemas de la inseguridad ciudadana, que se enfrentan en el desarrollo laboral de mercadeo y el bienestar del grupo social.

El presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente forma; en el capítulo I, se detalla la introducción, planteamiento del problema, se detalla sobre los sucesos importantes relacionados a las variables, prosiguiendo con la formulación del problema y la hipótesis general y los específicos, también se describe la justificación teórica, práctica, social y metodológica, se culmina con los objetivos.



En el capítulo II, se encuentra la revisión de la literatura, los antecedentes investigativos, marco teórico y el marco conceptual.

En el capítulo III, se encuentra los materiales y métodos, la ubicación geográfica, el tiempo de duración del estudio, los procedimientos de los materiales empleados, concretando con la población y la muestra, el diseño estadístico y los análisis de los resultados.

En el capítulo IV, se presentan los objetivos e hipótesis propuestos, seguidos de la discusión de resultados, se compara los resultados obtenidos con investigaciones previas y teorías relevantes que aportan a la comprensión de la problemática identificada.

Se concluye con las conclusiones y recomendaciones, además de incluir las referencias bibliográficas y anexos pertinentes.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La gestión organizacional busca optimizar la eficiencia de la organización, planificación y control de los recursos materiales y humanos e impulsar los cambios de mejora con la intención de lograr satisfacer las necesidades y las condiciones de vida decente de los comerciantes agremiados. Como se puede inferir la gestión organizacional es uno de los temas relevantes en los procesos de desarrollo de las actividades estratégicas comerciales, para alcanzar los objetivos de logro dentro de la organización y beneficios a las necesidades de sus agremiados (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022). En consecuencia, estas fueron las razones para destacar la importancia de la percepción en la gestión organizacional en el mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca.

Es evidente, que en la actualidad la deficiencia de la gestión comercial tal como acontece en Ecuador, el 47.0% de los comerciantes perciben que la gestión es deficiente



por la falta de manejo y conocimiento de las políticas administrativas (Milligan, 2023). De manera similar, ocurre en la asociación de comerciantes minoristas de Cotopaxi-Ecuador, el 59.0% de los comerciantes consideran que sus representantes no cuentan con un modelo de gestión adecuado, por la falta de objetivos, deficiencias a nivel de liderazgo, la falta de conocimiento de procesos administrativos, son acciones más frecuentes que repercute la gestión organizacional (Espín y Macías, 2019). Otro estudio de Lojano (2022) reportó que el 72.4% de los comerciantes desconoce sobre la gestión organizacional, para que asegure un buen funcionamiento del Mercado Municipal de Jipijapa – Ecuador.

Perú no es ajeno a esta realidad, de acuerdo a la información de los comerciantes del centro capital ciudad de Lima, el 35.0% indican que la gestión por parte de sus representantes es deficiente (Salazar, 2020). De manera similar afirma el estudio de Nieto (2023) el 25.6% de los comerciantes de pequeños microempresas de la ciudad de Lima no tienen bien definido el proceso de gestión organizacional. Estos datos estadísticos descritos demuestran que no están bien direccionados la gestión organizacional, y por ende el proceso de organización, planificación y el control es deficiente dentro de las entidades sociales de los diferentes mercados, que no están bien predeterminado, es por esta razón que la gestión es un elemento principal que permite garantizar la estabilidad y dirección de la institución social, para promover conocimientos de función y responsabilidad al instante de poner en práctica dentro de la institución social.

En consecuencia, es de mucha relevancia la gestión organizacional dentro de los contextos de las instituciones sociales, consecuentemente se extienden a nivel nacional, en donde, se debe priorizar o darse cuenta, lo importante que es tener a las personas adecuadas en los lugares adecuados, porque ni el mejor equipo es una garantía de éxito,



si las organizaciones no cuentan con las personas adecuadas para hacer el trabajo, ya que cada persona tiene valores propios que combinados con los valores de otras personas crean valores organizacionales. Es por esa razón, que el presente estudio está direccionado sobre la percepción que muestra los comerciantes frente a la gestión organizacional del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?
- ¿Cuál es el nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?
- ¿Cuál es el nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

El nivel de las percepciones de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.
- El nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca
- El nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Se ha revisado sobre la literatura relacionado a las variables de gestión organizacional, está fundamentada por diversas teorías que respaldan su relevancia y aplicabilidad en el contexto comercial, también se interpretan y comprenden su entorno, relacionados al contexto de los comerciantes, las percepciones sobre la



gestión organizacional pueden influir en su comportamiento, motivación y nivel de compromiso, porque, la gestión organizacional es un factor clave en el éxito de cualquier organización, que permite crear condiciones para el desarrollo potencial de la competencia de los que integran, comprender estas percepciones no solo permitirá identificar áreas de mejora en la administración, sino que también contribuirá a la creación de un entorno más colaborativo y efectivo en el sector comercial, estos fundamentos teóricos son esenciales para abordar la complejidad de la gestión y el comportamiento organizacional, lo que resulta en beneficios tanto para los comerciantes.

#### **1.4.2. Justificación práctica**

Los resultados alcanzados en el presente estudio, será de aporte sustancial debido a su contribución a la real situación para los comerciantes del Mercado San José, lo cual permitirá comprender las percepciones de los comerciantes e identificar las ineficiencias y áreas de mejora en los procesos administrativos. Esto permitirá implementar estrategias específicas para optimizar la gestión, aumentando así la productividad y la rentabilidad de los negocios, también pueden señalarse las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades blandas entre los comerciantes. Eso implica establecer programas de formación alineados en mejorar la competencia técnica y organizativa de los comerciantes, lo que permitirá un mejor desempeño.

#### **1.4.3. Justificación social**

Es en beneficio para los comerciantes del Mercado San José, porque se identificará las diferentes características de las variables: Gestión organizacional y actividad comercial, permitiendo analizar en base a los datos a obtener y establecer



aspectos que puedan mejorar la gestión y el crecimiento en las diferentes actividades comerciales que se desarrolla en el Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.

#### **1.4.4. Justificación metodológica**

Al ser una investigación de enfoque cuantitativo, las encuestas realizadas para alcanzar la recolección de datos estadísticos sobre las percepciones generales de los participantes fueron analizados mediante los términos estadísticos, para que se establezca un sólido marco sobre las percepciones de los comerciantes pueden influir en la mejora administrativa de la gestión organizacional, contribuyendo así a la creación de estrategias que promuevan el desarrollo integral del sector comercial.

### **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar y explicar el nivel de las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.
- Determinar el nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.



- Precisar el nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Milligan (2023) precisa que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los comerciantes minoristas artesanales de la asociación ciudad de López. Centrada el estudio dentro de la metodología de tipo descriptivo de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 comerciantes. Los resultados alcanzados demuestran el 27.0% de los comerciantes consideran que falta de políticas claras en la gestión administrativa, el 20.0% considera que los intereses de los objetivos no son claras, además, el 10.0% indica que no existe interés por representar a la organización se debe por el desconocimiento de los procesos administrativos. Sin embargo, el 37.4% consideran que están en desacuerdo con la forma de servicio que presta los comerciantes y solo el 23.4% menciona que está muy de acuerdo con el servicio que presta los comerciantes, porque demuestra confianza, seguridad, empatía al instante de atender al cliente.

Lojano (2022) precisa en la gestión de administración en el mercado Municipal de Jipijapa. La investigación se encuentra delimitado en un estudio transversal. Llegaron a conformar 500 comerciantes. El resultado alcanzado demuestra que el 72.4% de los comerciantes desconocen sobre el proceso de funcionamiento de la gestión de organización, lo cual hace que los comerciantes no demuestren interés en el buen funcionamiento y desarrollo del Mercado, y solo el 27.6% que tiene alguna idea sobre los procesos de la gestión administrativa, además,



identificó el 73.6% de los encuestados considera que no existe un avance en el mejoramiento de las infraestructura del Mercado, siendo uno de los problemas la dejadez y la exigencia a los representantes del Mercado.

Espín y Macías (2019) precisan en la gestión administrativa en los negocios de los socios y la satisfacción de los clientes en la Asociación de Comerciantes Minoristas “Cotopaxi”. El estudio es de tipo descriptivo-transversal. Donde participaron 397 comerciantes siendo la población, sin embargo, la muestra estuvo representado por 112 comerciantes a través de muestro probabilístico estratificado. Los resultados demuestran que el 59.0% de los comerciantes mencionan que la gestión administrativa no es de forma correcta, solo el 41.0% de los comerciantes consideran que, si es correcto la gestión administrativa, mientras que el total de los evaluados consideran que demuestran una planificación para conseguir mantener satisfechos a los clientes.

Jara (2021) desarrolló un trabajo investigativo con el objetivo de analizar si la gestión organizacional incide en la imagen corporativa de la Empresa Sultana en Riobamba periodo 2018. Se encuentra dentro del método descriptivo de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 296 clientes. Sus resultados indican el 65.0% de los clientes indican que no muestra un servicio correcto lo que ofrece la Empresa Sultana, solo el 35.0% considera que el servicio es positivo por la empresa, además, el 42.0% de los clientes indican que es buena la comunicación por parte de los trabajadores de la Empresa Sultana, además, el 33.0% menciona que es muy buena y el 17.0% considera que es excelente.



### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Valverde (2023) analiza la relación entre la asociatividad y gestión comercial en una asociación de comerciantes, en el distrito de Miraflores de la ciudad de Arequipa. El estudio es de nivel correccional-transversal. Participaron 309 comerciantes. Sus resultados indican, el 71.2% de los comerciantes muestran niveles altos de asociatividad, el 28.2% se encuentra en el nivel medio y el 0.6% de nivel bajo de asociativa, el 99.4% de los comerciantes consideran que la gestión comercial es de nivel alto, el 0.6% indican que es de nivel medio, además demostró que la gestión comercial demuestra correlación directa y moderada con la asociatividad ( $\rho = .608$ ).

Salazar (2020) determina la relación entre la gestión pública y el desarrollo del emprendimiento desde la perspectiva de los comerciantes ambulantes del Centro Histórico de Lima, 2020. El estudio se encuentra en la metodología de tipo correlacional-trasversal. La población de estudio estuvo conformada por 40 comerciantes. Sus resultados indican el 32.5% califican la gestión aprobatoria, el 35.0% considera que es deficiente, sin embargo, en el desarrollo del emprendimiento el 42.5% considera que es de nivel bajo, el 30.0% de nivel medio y el 27.5% indica que es de nivel alto el desarrollo del emprendimiento, además, llegó a identificar que la gestión pública demuestra correlación directa con el desarrollo del emprendimiento ( $p = .001$ ;  $r = .521$ ).

Vega (2021) analiza sobre la situación que presenta la gestión de atención al cliente de la asociación de comerciantes del mercado “José Carlos Mariátegui”. La investigación está centrada dentro de la metodología de tipo descriptivo de diseño no experimental. Lo llegaron a conformar 200 comerciantes y 150 clientes. Sus



resultados demuestran 53.0% de los comerciantes consideran que forma de atención hacia los clientes es adecuado, el 47.3% de los clientes muestran un calificativo de nivel intermedio la forma de atención de los comerciantes, por lo tanto, la estructura de una buena organización de los comerciantes puede llegar a permitir a que faciliten una mejor atención a los clientes.

Nieto (2023) analiza si la gestión organizacional muestra correlación con el emprendimiento en las microempresas del centro comercial de Lima. El estudio corresponde a tipo de investigación correlacional transversal. Participaron 39 comerciantes. Sus resultados demuestran que el 74.4% de los encuestados determinan que la gestión organizacional es eficiente y el 25.6% considera que es regular, mientras que el 89.7% hace mención que el emprendimiento microempresarial es bueno, el 7.7% considera que regular y solo el 2.6% menciona que es deficiente; asimismo llegó a identificar que la adecuada gestión organizacional, permite mejorar en el emprendimiento de las microempresas ( $p = .000$ ;  $\rho = .575$ ).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Espinoza (2019) analiza en qué medida el comportamiento organizacional se relaciona con la atención al cliente del mercado Virgen de las Mercedes de la ciudad de Juliaca. El estudio se encuentra dentro de la metodología de tipo correlacional-transversal. La población estuvo conformada 532 comerciantes, sin embargo, la muestra estuvo representado por 150 comerciantes se extrajo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. Sus resultados indican que el comportamiento organizacional demuestra correlación directa con un grado moderado con la atención al cliente ( $r = .304$ ,  $p = .000$ ), de igual forma, las relaciones interpersonales si tiene



relación directa con la atención al cliente ( $r = .304$ ,  $p = .000$ ). Además, identifico que en el mercado las mercedes no se da una correcta práctica del comportamiento de los comerciantes dentro de su organización, se produce inconvenientes en la atención que reciben los clientes, también, las relaciones interpersonales entre los comerciantes son de manera regular, donde prefieren trabajar de manera individual

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Enfoque de la percepción**

En Howard (1969) la percepción es la forma en la que el cerebro humano interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar impresión inconsciente o consciente, gracias al cual el organismo se relaciona con su medio. Luria (1987) afirma que la percepción es el resultado de una compleja labor analítico-sintético, destaca los rasgos esenciales y mantiene inhibidos otros que no lo son y combina los detalles percibidos en un todo concienciado. Al percibir, el individuo interpreta, discrimina e identifica objetos que son experimentados como existentes en el ambiente. A través de las formas simples de percepción objetiva: táctil (relacionada a los receptores del calor y frío), visual (como sistema receptor imagen de los objetos y auditiva (relacionada con la secuencia de las excitaciones, que transcurren en el tiempo).

Rubinstein (1969) refiere la percepción a una imagen mental del objeto formado a partir de la experiencia humana fenómenos del mundo, que incluye su forma de organización, su cultura y sus necesidades. Allí están los dos componentes de la percepción: a). El medio externo que es precisamente la sensación que será captada (en forma de sonido, imagen) y b). El medio interno que es el modo en el que se interpretará ese estímulo (totalmente variable según el individuo). La



percepción es de carácter subjetivo, es selectiva, porque las personas deciden (a veces de forma inconsciente) percibir algunas cosas y otras no y, es temporal porque no se producirá por siempre sino por un corto plazo.

Finalmente, Claro (2022) sostiene que la construcción de la realidad hace referencia a que los sentidos y la percepción construyen la realidad, eso quiere decir que las personas construimos nuestras realidades con los sentidos y la percepción (la percepción construye representaciones sociales). La actividad perceptora (copiadora) del sujeto es afín a los procesos de pensamiento directo y con una afinidad tanto mayor cuanto más nuevo y complicado sea el objeto perceptible.

### **2.2.2. Gestión organizacional**

Es un procedimiento administrativo que procura organizar, planificar y controlar de forma eficiente los recursos de la institución social para alcanzar los propósitos (Marcillo et al., 2020).

Sin embargo, la percepción de la gestión organizacional, implica acciones que están diseñadas y llevadas a cabo por portavoces o representantes de la organización para influir en las percepciones positivas dentro de las instituciones sociales (Sánchez, 2017).

Mientras que la organización, es un conjunto de personas que tienen un propósito en común, y operan de forma conjunta para complementar las diferentes tareas de forma organizada (Suárez et al., 2020).

Las organizaciones, se caracteriza por la capacidad de condicionar la permanencia, para llegar a ingresar a una organización como miembro y llegar a



permanecer como tal, la persona debe de satisfacer las condiciones establecidos por el sistema organizacional (Rodríguez, 2011).

#### **2.2.2.1. Características de las organizaciones**

- Estar definidas y diseñadas en términos de una racionalidad de adecuación de medios afines, esto es, en ellas hay una división del trabajo que ha sido hecha en forma consciente como resultado del intento de buscar a fines en la forma más racional posible.
- El poder también queda dividido entre los distintos puestos, de tal manera de facilitar la coordinación y el control del cumplimiento de las distintas obligaciones laborales que se desprenden de la división del trabajo.
- También la comunicación queda canalizada en forma subordinada a la mejor y más eficiente manera de conseguir una adecuada coordinación de las actividades pendientes al logro de los fines.
- Las organizaciones existen en un entorno que es todo lo exterior a la organización: Otras organizaciones, clientes, la sociedad global, la economía, el sistema legal etc., la organización se encuentra adaptada permanentemente a su entorno, de tal manera que se suponen mutuamente, no hay organización sin entorno, ni entorno sin organización.
- También los miembros de la organización constituyen parte del entorno de esta, su entorno interno, siempre busca llamar la atención sobre el hecho que las personas que aportan su trabajo a la organización deben hacerlo desde la perspectiva parcial que les permite su rol dentro de esta, todo el comportamiento, es aquello que recuerde los otros ámbitos del quehacer



de la persona que constituye el entorno interno del sistema organizacional (Rodríguez, 2011).

Las organizaciones tienen una racionalidad distinta a las de los individuos, que muestran mayor participación entre ellos, siendo factores indispensables dentro de la organización, como las reglas, que tratan de ser determinantes en el comportamiento humano, en donde la organización entrena, adoctrina, convence y castiga o premia a sus miembros para que respondan y actúen de acuerdo a lo esperado. En donde los individuos que conforman la organización social, buscan acordar y acomodar las reglas y condiciones organizacionales a sus propios intereses y necesidades, pero consigue variar de acuerdo a las circunstancias y es de relevancia llegar acomodarse a la doble contingencia que implica el contacto entre las reglas y el comportamiento (Rodríguez, 2011).

Además, las organizaciones están constituidos por valores o principios, en donde, cada institución social tiene su propio sistema de valores, que está establecido por la relación directa entre los valores de los individuos y valores organizacionales, donde dijo que los valores de la organización han surgido de los valores de las personas, que han dado la forma a la cultura organizacional, y a direccionado los valores organizacionales, que son uno de los fundamentos de la institución que se debe de llegar a cumplirlas, esto hace que los valores organizacionales crezcan desde valores individuales de cada persona (Gorenak y Kosir, 2012).



#### **2.2.2.2. Importancia de la organización**

Las organizaciones, nacieron por la necesidad de los seres humanos que permite cooperar, en las obligaciones de alcanzar los propósitos personales y en benéfico de los demás, es por ello que demuestra una limitación psicológica, física y social; además el personal, en cualquier organización se delimita de acuerdo a sus funciones, porque permite construir una serie de capacidades para optimizar y desarrollar una serie de tareas, que permiten establecer y trabajar de forma efectiva en llegar a cumplir una serie de funciones que se relacionan con los principios de la entidad, para lo cual existe una serie de funciones significativas a nivel de la organización (Demelza, 2017).

- Se debe de establecer objetivos que permitan centrarse en los procesos de planificación y ser controlados o evaluados hasta su culminación.
- Establecer ideas claras sobre los principios y los deberes que se deben de cumplir a través de las actividades que se tiene por realizar.
- Designar un área donde se puede establecer una serie de discreción en función a las autoridades, para que lleguen alcanzar los objetivos propuestos.

#### **2.2.2.3. Dimensiones de gestión organizacional**

- **Organización de la actividad laboral.**

Contribuye garantizar el adecuado funcionamiento de una institución organizacional, bajo una serie de delimitaciones o estructuras en las actividades



o tareas específicas que se deben de manejar a lo largo de las funciones en alcanzar una buena gestión (Vargas, 2011).

- **Planificación de la actividad laboral**

Es crear un plan o procedimiento que permita alcanzar de forma eficiente los objetivos, a nivel personal como también a nivel de la institución, lo cual requiere delegar las responsabilidades, para establecer los plazos y bajo las normas de la organización para el cumplimiento de las propuestas aprobadas dentro de la institución, para ello se debe de llegar a delimitar las necesidades y conseguir analizar los diferentes riesgos que se pueda presentar, que son conocidas como (amenazas) y las ventajas (oportunidades), mientras que las necesidades permite retribuir a la (demanda) y la satisfacción considerado a la ley de la (oferta), que es mecanismo que constituye para identificar la misión y la visión de una organización, y conocer la razón de la existencia (Dextre y Del Pozo, 2012).

- **Control de la actividad laboral.**

Es llegar a verificar los procesos de gestión, para asegurar el cumplimiento de los objetivos, que permite direccionar funciones de los que la integran la organización y para ejecutarlo de forma eficiente los proyectos a realizarse dentro de la institución, que está directamente relacionado a las estructuras de la entidad, y requiere cumplirlas, para ello se requiere la evaluación: a) Implementar normas o los procedimientos de las actividades para verificar el rendimiento de los colaboradores de la entidad; b) Comprobar si las actividades de trabajo están llegando a realizarse según a lo planeado y en qué proceso se encuentra para alcanzar el objetivo; c) Evaluar el avance que



se tiene de forma individual y en conjunto de las metas propuestas; d) Tomar decisiones de acuerdo a los objetivos propuestos; e) Ejecutar medidas que permitan una buena ejecución de la gestión (Dextre y Del Pozo, 2012).

El control, es una función que opera de forma directa en las actividades o los procesos que se realiza dentro de la organización, siendo un elemento esencial en los procesos de la organización, que contribuye en la base para la evaluación del despliegue estratégico de cualquier entidad, que contribuye en el mejoramiento de los procesos y garantiza el cumplimiento de los propósitos, manteniendo una visión trazada para un periodo determinado, y se fortalece para enfrentar a una competencia cada vez más fuerte y delinea a una serie de fortalezas (Montes et al., 2014).

#### **2.2.2.4. Modelos teóricos**

##### **Teoría de cambio de Lewin**

Está directamente relacionado a los sistemas de las fuerzas impulsadoras y los medios restrictivos que se manifiesta dentro de la organización, las fuerzas son mecanismo que modifican los cambios en los sistemas, en la cual, las fuerzas impulsadoras están directamente encargadas de contribuir en el cambio, mientras que las restrictivas no promueven el cambio. El cambio, implica el movimiento de una organización, esto se debe a que el futuro de este cambio es incierto y puede referirse al valor, la capacidad de afrontamiento y la competencia de las personas, por lo que las personas de la organización no se direccionan al cambio no conlleva a la modernización de la institución organizacional, por lo tanto, el cambio organizacional es un proceso de renovación continua de la dirección de una organización empresarial o



social, que está estructurado por las capacidades para atender las necesidades siempre cambiantes de los clientes internos y externos (Talib et al., 2018).

El modelo de Lewin se encuentra delimitado en las etapas que permite los cambios de la organización, siendo las siguientes:

- *El descongelamiento*, es el inicio de lograr la creación de nuevas expectativas, a través de la motivación o mostrar interés para el cambio, que está vinculado con la forma de comunicación, que es un mecanismo que permite cambiar el estado actual, a través de los análisis realizados y las necesidades que se requiera, lo que permitirá adoptar comportamientos diferentes a lo actual (Coria et al., 2016).
- *Desplazamiento o avance*, son actitudes o comportamientos de aceptar y ser partícipes de las necesidades del cambio, en la cual las personas comienzan a realizar nuevas formas de realizar los proyectos dentro de la organización (Coria et al., 2016).

La gestión del cambio organizacional puede describirse como un proceso sistemático, mediante el cual una organización conceptualiza, implementa y evalúa su esfuerzo de cambio para lograr el objetivo deseado, los cambios en las organizaciones están influenciados por factores internos y externos, muchas veces el interior, por ende, los factores que influyen en el cambio en las organizaciones tienen como objetivo crear cambios externos, es por ello que en las entidades, los actores importantes son las personas que trabajan o la conforma la organización que permite el proceso de cambio, que es un factor determinante para el éxito o el fracaso de la iniciativa de cambio a nivel organizacional (Kerber, 2004).



## **Teoría clásica de estatura racional de Luhmann**

Considera, que la organización tiene un conjunto de participantes o en el mejor de los casos, de una pequeña parte de los integrantes de la organización, que representan a una serie de motivos del resto que son instrumentalizados, neutralizados, desacreditados o al menos dejados de lado, que por esa razón de la organización se le conoce como un sistema de dominio ordenado jerárquicamente para alcanzar metas mediante la obediencia de las ordenes, sin consideración alguna por las estructuras motivacionales de los demás integrantes de la organización.

Las razones por las cuales uno de los principios fundamentales de la teoría clásica de la organización declara que el orden jerárquico de cargos en el sistema es de fines y medios, estos cargos subordinados serian necesario porque aquellos representan las metas, no obstante esta forma de entender las organizaciones deja de ver como legítimos los motivos de los integrantes de la organización, de todos ellos, y por esa motivación laboral para ser un problema de difícil solución, no solo se dejan de lado los motivos que cada trabajador pueda tener y participar en la organización, sino que se asimilen los motivos de quienes dirigen con los sistema organizacional, ocultándose la propia agenda de los altos directivos (Rodríguez, 2011).

## **Teoría de Max Weber**

Max Weber, uno de los sociólogos más influyentes del siglo XX, se centra en la organización y la administración en las sociedades modernas, proporciona un marco esencial para entender la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, su énfasis en la burocracia, la racionalidad y la autoridad



sigue siendo relevante en el análisis de la gestión organizacional en la actualidad (Martínez, 2010).

En el marco de la teoría, la burocracia y la racionalidad son fundamentales en el teórico de Max Weber, sirviendo como base para gran parte de sus estudios, en el ámbito de la organización, ilustra un modelo organizativo ideal que se centra en la eficiencia como su característica principal, fundamentados en los tipos puros de dominación propuestos, integran en la disciplina para destacar la metáfora mecanicista, y se convierten en la base para analizar aspectos como el liderazgo, el carisma, la motivación y la racionalidad dentro de las organizaciones, especialmente en el contexto empresarial (González, 2017). Entonces, la organización se entiende como un sistema integral con un único objetivo, se considera a la organización como un todo que interactúa con su entorno externo, formada por componentes que están interconectados, así, la actividad de un segmento de la organización impacta, en diversos niveles y en el funcionamiento de los demás.

### **Modelo teórico de aprendizaje social de Bandura**

En este modelo de determinismo recíproco de comportamiento, los factores cognitivos y otros factores personales y, eventos ambientales operan como determinantes interactivos que se influyen entre sí de manera directa en la construcción de un comportamiento, por lo tanto, la influencia de las personas son a la vez productos y productores de su entorno.

Esta teoría considera que es un papel central para los procesos cognitivos, indirectos, autorreguladores y autorreflexivos, el desarrollo de las capacidades cognitivas, que son competencias sociales y conductuales a través



de modelado de dominio, el cultivo de las personas, ejerciendo creencias en sus capacidades para que las utilicen sus talentos de manera efectiva y la mejora de motivación de las personas a través de sistemas de objetivos (Wood y Bandura, 1939).

Los fenómenos de aprendizaje resultantes de la experiencia directa pueden ocurrir indirectamente observando el comportamiento de las personas y las consecuencias de ello es el resultado de aprendizaje, el aprendizaje por observación se rige por cuatro procesos:

- La primera, los procesos atencionales determinan lo que las personas observan selectivamente de influencias de modelado y qué información extraen de los modelos en curso.
- La segunda se rige en el aprendizaje observacional tiene que ver con los procesos de representación cognitiva, la retención implica un proceso activo de transformación y reestructurar la información sobre eventos sobre la forma de reglas y concepciones, la retención es de gran ayuda cuando las personas transforman simbólicamente la información modelada en memoria, códigos y ensayar mentalmente la información codificada.
- En la tercera función es ejecutar el modelo aprendido, en donde el proceso de producción conductuales, simbólicos y las concepciones se traducen en términos apropiados, se establece patrones de comportamiento guiados centralmente y se compara la idoneidad de sus acciones con su modelo conceptual.



- La cuarta esta referida a los procesos motivacionales de ejecutarlo lo observado, y por la aprobación que demuestra por el entorno social (Núñez, 2022).

La teoría aprendizaje social, distingue entre adquisición y desempeño porque las personas no lo hacen todo ellos aprenden, en donde la observación, la conducta aprendida está influenciada por tres factores principales. tipos de motivadores de incentivos: directos, indirectos, y de producción propia, es más probable que las personas puedan llegar adoptar estrategias modeladas si las estrategias producen resultados valorados, en lugar de efectos no gratificantes o castigadores, es por ello que el costo observado y los beneficios que se acumulan para otros influyen en la adopción de patrones modelados por parte de los observadores en gran medida, de la misma manera que lo hacen las consecuencias experimentadas directamente, en la cual, las normas personales de conducta proporcionan una fuente adicional de motivación, pero guiado por las autoevaluaciones que las personas generan sobre sí mismas, por las actividades aprendidas que es más probable que realicen y expresan lo que les resulta auto satisfactorio y rechazar lo que desaprueban (Wood y Bandura, 1939).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Organización.** Esta relacionado a las capacidades de llegar a condicionar la permanencia, para llegar a ingresar dentro del grupo, y llegar a permanecer dentro del grupo, para buscar condiciones más estables dentro del sistema institucional (Rodríguez, 2011).



- **Comunicación.** Esta caracterizado por la interacción que se muestra entre dos a más personas que permite expresar sus pensamientos, para el intercambio de opiniones que facilita la comprensión (Rodriguez, 2011).
- **Percepción.** Es una imagen mental del objeto formado a partir de la experiencia humana fenómenos del mundo, que incluye su forma de organización, su cultura y sus necesidades. Allí están los dos componentes de la percepción: a). El medio externo que es precisamente la sensación que será captada (en forma de sonido, imagen) y b). El medio interno que es el modo en el que se interpretará ese estímulo totalmente variable según el individuo (Rubinstein, 1963).
- **Proceso administrativo.** Están centrado en un conjunto de procedimientos que se debe de seguir para llegar a gestionar los diferentes recursos internos de la institución organizacional, que permite identificar los receptores de su actuación económica para determinar de como contribuye los costos y los beneficios en las entregas de los agentes económicos que intervienen en las acciones de la entidad (Montes et al., 2014).
- **Habilidades.** Están directamente relacionado para conseguir y delimitar las capacidades de los pensamientos que permite la capacidad creativa e innovadora (Demelza, 2017).
- **Eficiencia.** Es el grado de eficiencia lo da la relación entre los bienes adquiridos o producidos a los servicios prestados y los recursos utilizados, también se conoce la eficiencia, el examen de los costos, con los que la organización alcanza sus objetivos y construye resultados de condiciones adecuadas y de calidad (Montes et al., 2014).



- **Sistemas sociales.** Está directamente relacionado a las organizaciones que se llegan a considerarse como sistemas sociales, ya que están constituidas por un grupo de personas, que tienen un propósito particular para alcanzar las funciones de los procesos que determinan los diferentes sistemas (Demelza, 2017).



## CAPÍTULO III

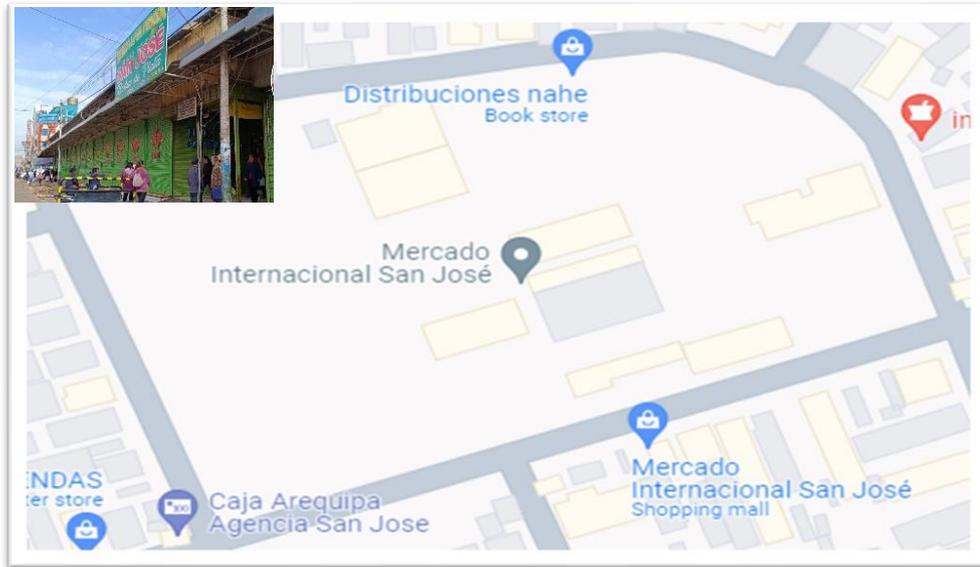
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación está localizada en el Mercado Internacional San José, de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román, Región de Puno. Se localiza a  $15^{\circ} 29' 27''$  de latitud sur y  $70^{\circ} 07' 37''$  de longitud oeste, a 3825 m s. n. m., ubicándose en el puesto 45 entre las ciudades más altas del mundo por su altura geográfica. El mercado internacional San José, es una zona comercial de la ciudad de Juliaca, donde hay concurrencia de gran cantidad de personas que se dedican a adquirir bienes de todo tipo, principalmente ropas de todo tipo y artefactos durante la semana. Por otro lado, los comerciantes que expenden o comercializan todo tipos de productos, que proceden de países extranjeros y de otras regiones del país. La organización y funcionamiento del mercado es gestionada por los mismos comerciantes como centro laboral para obtener ingresos económicos. Algunas veces presentan problemas de inseguridad ciudadana en la actividad comercial, ante la insuficiencia de personal policial y serenazgo municipal.

## Figura 1.

*Ubicación del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*



*Nota:* La ubicación según el Google Maps

### 3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio inicia en el mes de noviembre del año 2023, procediendo con la ejecución de 8 meses hasta su culminación en junio de 2024.

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El material utilizado fue la encuesta, es un método científico que permite recolectar los datos de información a través de procedimientos de preguntas interrogativas según ítems objeto de estudio, que permite alcanzar e identificar una serie de características de la variable a medirse (Feria et al., 2020).

Para lo cual, se trabajó bajo el cuestionario de percepción de gestión organizacional, que permitió identificar sobre el proceso de organización, la planificación y el control en el área laboral Mercado Internacional San José, conformado por 13 ítems direccionados en tres dimensiones mencionadas.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) la población, es el total de las personas identificadas que cumplen con las características especificadas para formar parte del estudio. Por consiguiente, la población estará conformado por 3200 comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.

#### 3.4.2. Muestra

Es una parte representativa de la población, a la cual se llegó a evaluarlos para obtener los datos y los resultados conseguidos es generalizado a toda la población (Valderrama, 2015). Por esta razón, se obtuvo la muestra representativa de 343 comerciantes. Mediante la siguiente formula:

Procedimiento para el cálculo de la muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Reemplazando a la formula

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(3200)}{(0.05)^2 (3200) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 343$$

#### 3.4.3. Muestreo

Se trabajó, a través del método probabilístico aleatorio simple, consiste en que todos los participantes que conforma la población demuestra la misma posibilidad de seleccionado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para el análisis de los resultados, se realizó el análisis de los resultados descriptivos, para ello se procede a realizar de la siguiente manera:

1. *Codificación*: Cada participante en el estudio, que proporcione en desarrollar la encuesta, se le asigna un código de numeración para su calificación.
2. *Calificación*: De acuerdo al cuestionario se tiene asignado un valor a cada respuesta de los ítems o preguntas, lo que permite asignar valores de puntuación total por variable y las dimensiones.
3. *Tabulación de datos*: Está propuesto de forma ordinal (Bajo, medio y alto), se estableció el análisis en el paquete estadístico SPSS-25.
4. *Interpretación de los resultados alcanzados*: Están representados en tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones de acuerdo a las frecuencias y los porcentajes por variable y dimensiones.

Por lo tanto, el análisis descriptivo, está relacionado a presentar resultados cuantitativos, mediante tablas, gráficos o figuras, que son distribuidos en porcentajes o la cantidad que representa a cada categoría asignado por el instrumento de medición y son interpretados de forma textual (Ochoa y Yunkor, 2020).

### 3.6. PROCEDIMIENTO

El desarrollo del estudio se procedió con la identificación de la variable de investigación y el instrumento para su medición, una vez aplicado el instrumento se procede a realizar las interpretaciones de los resultados en base a los objetivos propuestos.



### **3.7. VARIABLES**

**Variable Independiente (VI):** Gestión organizacional.

**Variables Dependientes (VD):**

**X1.** Nivel de percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes.

**X2.** Nivel de percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes.

**X3.** Nivel de percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes.

Son procedimientos que deben de seguir y estar desarrollado a través de los procesos de organización, planificación y conseguir controlar de forma eficiente sobre los recursos de la organización mediante su personal para lograr los objetivos (Flores-Ramírez, 2023; Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022).

### **3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Una vez evaluado el instrumento de acuerdo a la muestra determinada, se procedió a ordenar en el programa Microsoft Excel, llegando a clasificar de acuerdo a ello se llegó a marcar los ítems o preguntas de la encuesta, el conteo de datos. Una vez culminado se procedió a transportar al paquete estadístico SPSS-25 y se procedió a la categorización de las percepciones nivel bajo, medio y alto, sobre la gestión organizacional, así como las variables o dimensiones. Luego, se organizó las tablas, las figuras de acuerdo a los objetivos y las hipótesis planteadas en el presente estudio, luego; se procedió a la descripción de las tablas y la interpretación hipotético-inductivo de los datos.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.

En la tabla 1 y la figura 2 se observa la edad de los comerciantes del Mercado Internacional San José, de 33 a 41 años corresponde a 39.9%; sin embargo, de 42 a 50 años estuvo representado por 28.6%; lo sigue la edad de 24 a 32 años con el 20.4% y de 51 años a más el 11.1%.

**Tabla 1.**

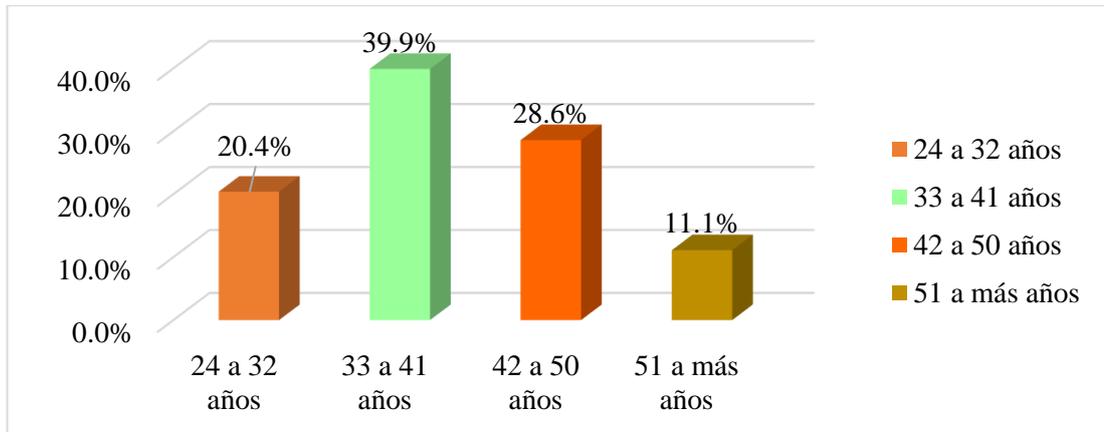
*Edad de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.*

Grupos de edad	Frecuencia	Porcentaje
24 a 32 años	70	20.4
33 a 41 años	137	39.9
42 a 50 años	98	28.6
51 a más años	38	11.1
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 2.**

*Edad de los comerciantes Mercado Internacional San José de Juliaca*



*Nota.* La figura demuestra sobre la edad de los comerciantes. Fuente: Tabla 1.

**INTERPRETACIÓN,** la edad de 33 a 41 años predomina en los comerciantes Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, lo que demuestra que los comerciantes se encuentran en la etapa de la adultez en virtud a las etapas del desarrollo humano.

En la tabla 2 y la figura 3 se observa el sexo de los comerciantes del Mercado Internacional San José, el 70.6% (242) fueron comerciantes de sexo femenino y el 29.4% (101) fueron comerciantes de sexo masculino.

**Tabla 2.**

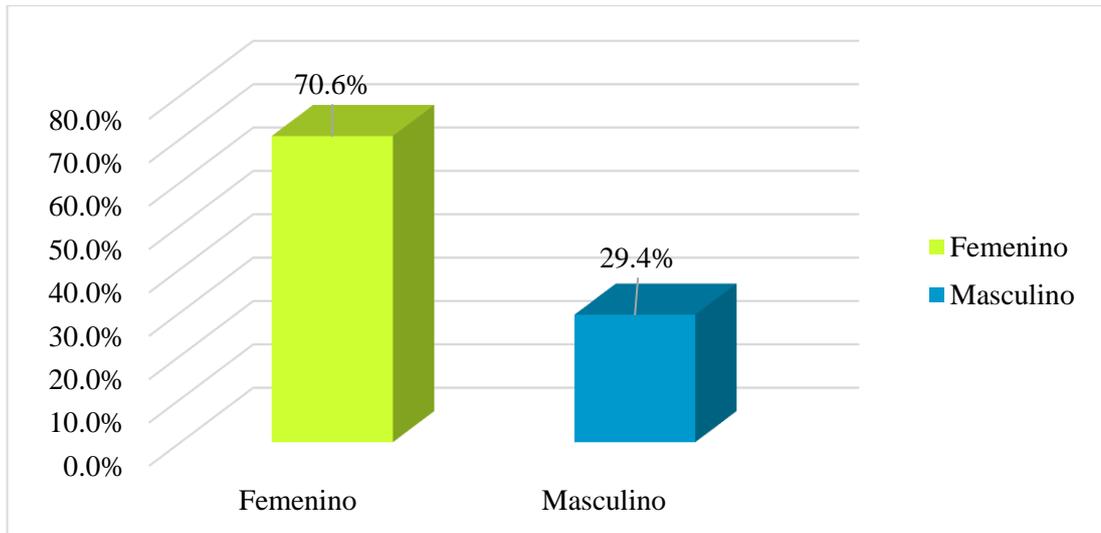
*El sexo de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*

Sexo del comerciante	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	242	70.6
Masculino	101	29.4
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

*FUENTE.* Base de datos 2024.

**Figura 3.**

*Sexo de los comerciantes Mercado Internacional San José de Juliaca*



*Nota.* La figura delimita sobre el sexo de los comerciantes. Fuente: Tabla 2.

**INTERPRETACIÓN**, se identificó que predominan los comerciantes de sexo femenino, sobre los varones. Es decir, las mujeres conforman la mayoría de comerciantes que expenden productos a los clientes en su puesto de venta en el Mercado Internacional San José de Juliaca.

En la tabla 3 y la figura 4 se observa la gestión organizacional del Mercado Internacional San José, el 46.4% corresponde al nivel medio; el 29.4% se encuentra en el nivel bajo; finalmente, el 24.2% de los comerciantes indican que la gestión organizacional es de nivel alto.

**Tabla 3.**

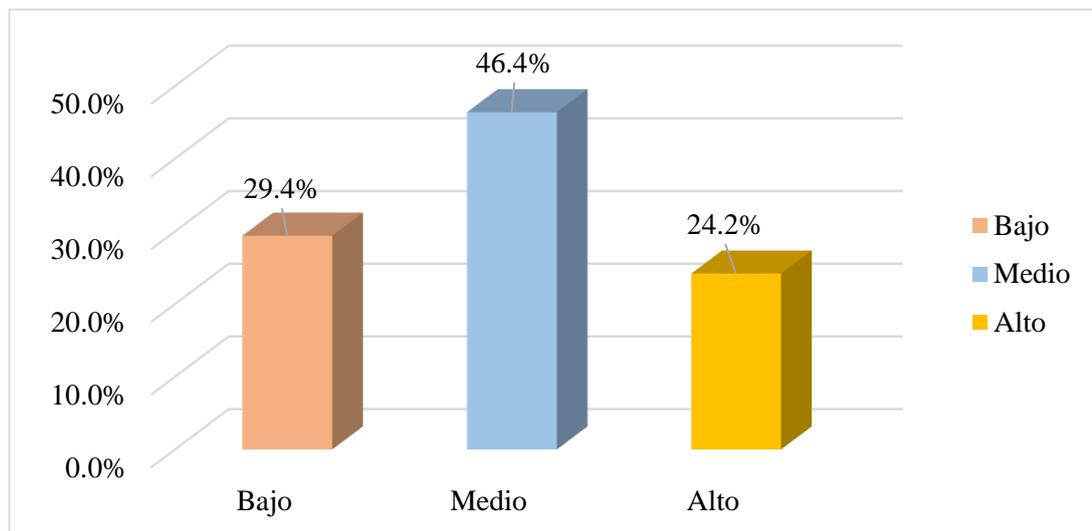
*Gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	101	29.4
Medio	159	46.4
Alto	83	24.2
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 4.**

*Gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*



*Nota.* La figura muestra sobre la gestión organizacional de los comerciantes. Fuente:

Tabla 3.

**INTERPRETACIÓN**, en la gestión organizacional, los comerciantes muestran un consenso de participación de nivel medio, sin una gran diferencia entre los niveles bajo y alto, es decir, que tienen un interés moderado en el trabajo en equipo; sin embargo, hay quienes prefieren no involucrarse en estas dinámicas, y un número pequeño de comerciantes manifiesta un verdadero interés en colaborar, lo que podría

limitar el desarrollo del mercado debido a la falta de un compromiso más fuerte hacia el trabajo colaborativo.

En la tabla 4 y la figura 5 se observa la organización de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado Internacional San José, el 42.3% de los comerciantes indican que es de nivel bajo, el 36.7% medio y el 21.0% alto.

**Tabla 4.**

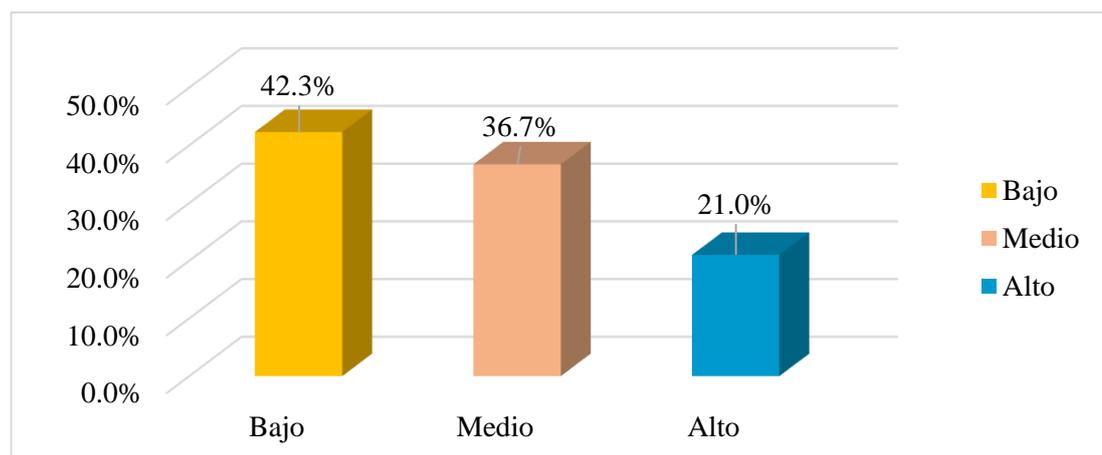
*Organización de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	145	42.3
Medio	126	36.7
Alto	72	21.0
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 5.**

*Organización de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*



*Nota.* La figura representa a la organización de la actividad laboral de los comerciantes. Fuente: Tabla 4.



**INTERPRETACIÓN**, la mayoría de los comerciantes no muestra una organización adecuada para llevar a cabo actividades laborales de forma conjunta, sin embargo, el nivel medio de organización no está muy alejado, lo que sugiere que cada comerciante se centra en su propio bienestar en el ámbito laboral, esto refleja una falta de interés en el trabajo en equipo, lo que podría limitar el potencial de colaboración y el desarrollo conjunto en el sector del comercio.

**Tabla 5.**

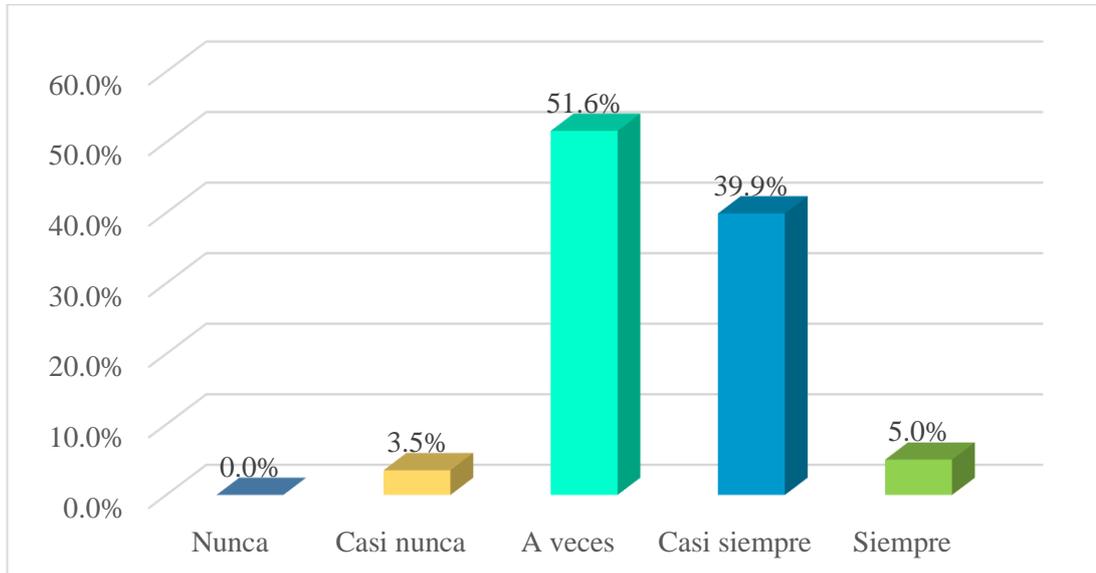
*Es accesible la comunicación con los directivos del Mercado Internacional San José*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	12	3.5
A veces	177	51.6
Casi siempre	137	39.9
Siempre	17	5.0
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 6.**

*Es accesible la comunicación con los directivos del Mercado Internacional San José*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 5.

**INTERPRETACIÓN**, de acuerdo a la tabla 5 y la figura 6, se tiene los resultados sobre la opinión de acceder comunicación con los representantes del Mercado Internacional San José, el 51.6% de los comerciantes consideran que a veces se puede, el 39.9% casi siempre lo realiza, el 5.0% siempre mantiene comunicación y el 3.5% casi nunca tiene comunicación.

**Tabla 6.**

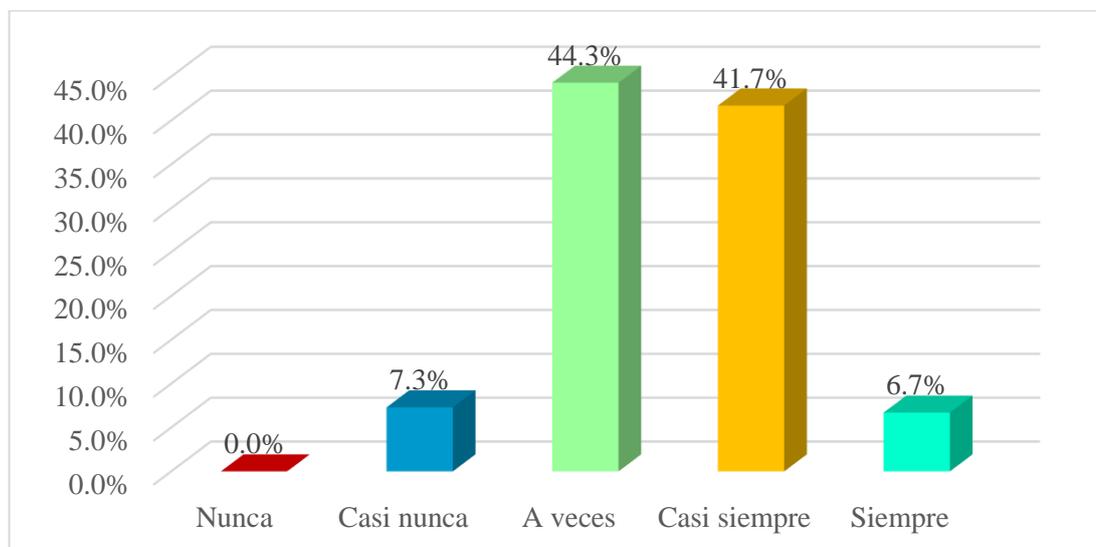
*Se orienta a los comerciantes asociados sobre sus funciones dentro del mercado y las funciones de los dirigentes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	25	7.3
A veces	152	44.3
Casi siempre	143	41.7
Siempre	23	6.7
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 7.**

*Se orienta a los comerciantes asociados sobre sus funciones dentro del mercado y las funciones de los dirigentes*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 6.

**INTERPRETACIÓN,** según la tabla 6 y la figura 7, se encuentra los hallazgos si se llega a orientar sobre las funciones que deben ejercer los asociados como los dirigentes, el 44.3% refiere que ocurre a veces, el 41.7% opina que casi siempre lo realiza, el 6.7% considera que es siempre orientan las funciones, y el 7.3% tiene una postura que casi nunca se le orientan las funciones que ejercen.

**Tabla 7.**

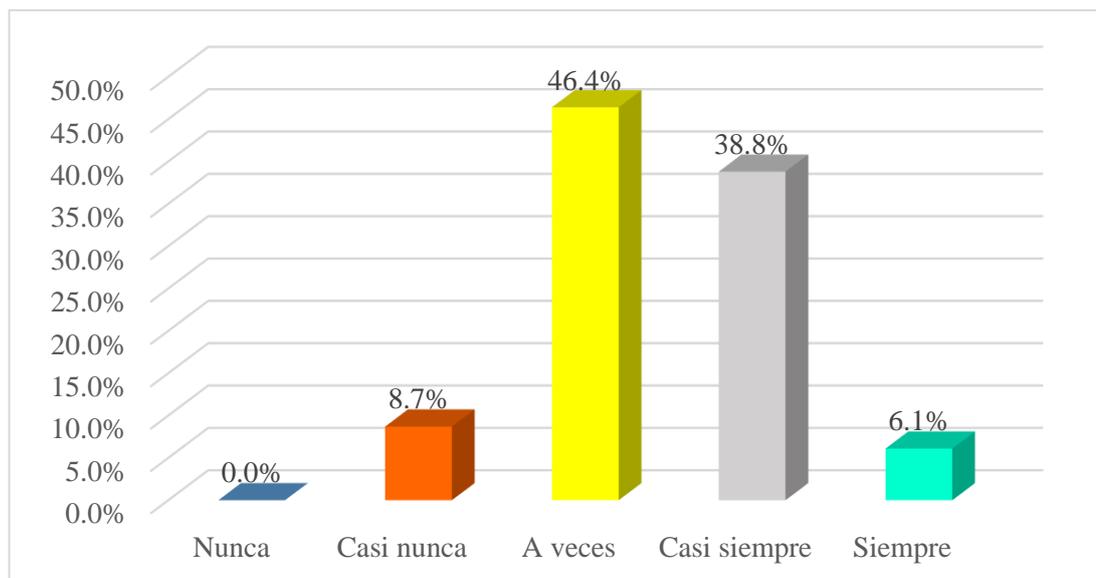
*Consideras que todos los directivos están comprometidos con el desarrollo del Mercado Internacional San José*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	30	8.7
A veces	159	46.4
Casi siempre	133	38.8
Siempre	21	6.1
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 8.**

*Consideras que todos los directivos están comprometidos con el desarrollo del Mercado Internacional San José*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 7.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 7 y la figura 8, se encuentra sobre la opinión de los comerciantes relacionado, si los directivos se encuentran comprometidos con el desarrollo del mercado, el 46.4% refiere que se realiza a veces, el 38.8% casi siempre

lo realiza, el 6.1% lo realiza siempre y el 8.7% tiene una opinión de casi nunca se encuentran comprometidos los directivos.

**Tabla 8.**

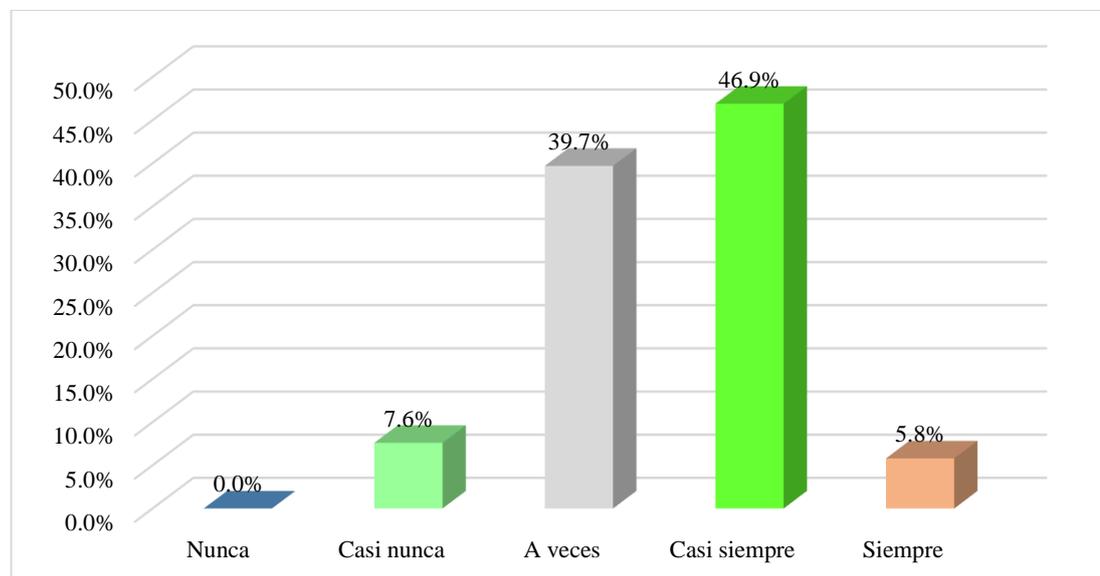
*Se realizan reuniones periódicas con todos los comerciantes asociados para la planificación de diferentes actividades*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	26	7.6
A veces	136	39.7
Casi siempre	161	46.9
Siempre	20	5.8
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 9.**

*Se realizan reuniones periódicas con todos los comerciantes asociados para la planificación de diferentes actividades*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 8.

**INTERPRETACIÓN,** en la tabla 8 y la figura 9, se presenta las opiniones sobre la frecuencia con las que se realiza las reuniones de forma periódica, el 46.9% son



comerciantes que indican que casi siempre se realiza, el 39.7% demuestra una opinión que ocurre a veces, el 5.8% siempre lo realizan y el 7.6% indica que casi nunca lo realizan.

#### **4.1.2. Nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.**

En la tabla 9 y la figura 10, se observa el 36.4% de los comerciantes perciben que la planificación en la actividad laboral es de nivel alto, mientras que el 35.0% bajo y el 28.6% medio.

#### **Tabla 9.**

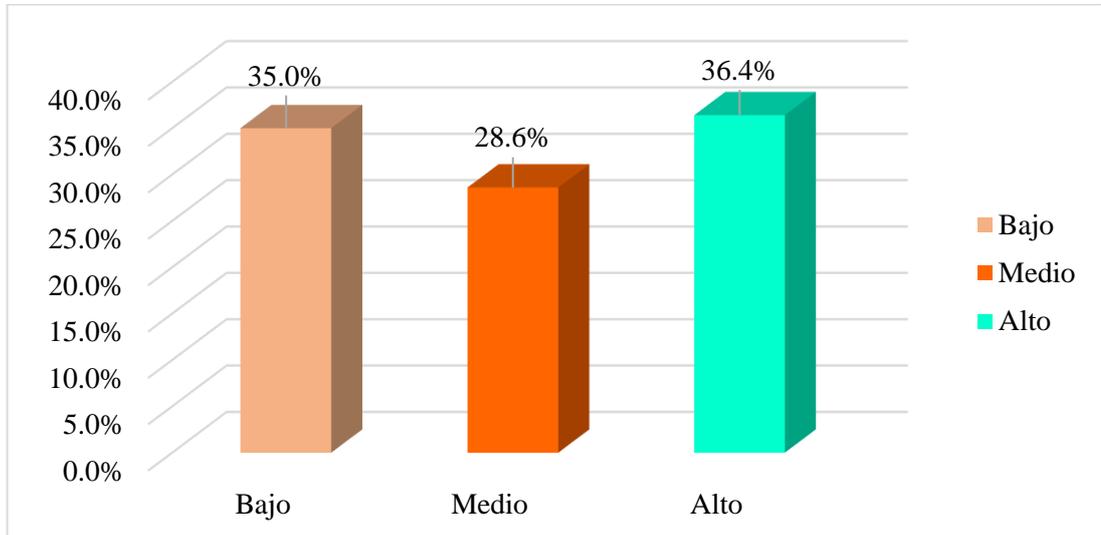
*Planificación de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	120	35.0
Medio	98	28.6
Alto	125	36.4
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 10.**

*Planificación de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*



*Nota.* La figura representa a la planificación de la actividad laboral de los comerciantes. Fuente: Tabla 9

**INTERPRETACIÓN,** en la planificación de las actividades laborales, se observa el predominio de nivel de organización alto, seguido de un nivel bajo que no está muy distante, esto quiere decir; que muchos comerciantes son capaces de estructurar sus tareas a mediano y largo plazo, lo que les permite gestionar eficazmente los acuerdos y actividades, sin embargo, hay quienes manifiestan un escaso interés en planificar, tanto a nivel individual como en equipo, en muchos casos, la planificación depende de las circunstancias y del momento específico que se presente.

**Tabla 10.**

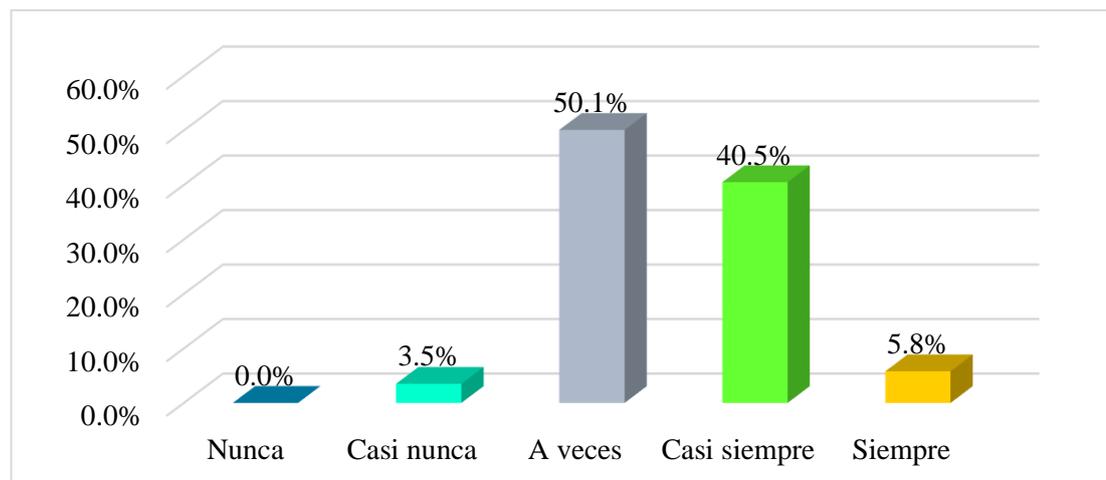
*Las acciones a realizarse se planifican con todos los comerciantes empadronados en Mercado Internacional San José*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	12	3.5
A veces	172	50.1
Casi siempre	139	40.5
Siempre	20	5.8
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 11.**

*Las acciones a realizarse se planifican con todos los comerciantes empadronados en Mercado Internacional San José*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 10.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 10 y la figura 11, se encuentran las opiniones sobre de la planificación de las acciones que se realizan, el 50.1% tienen una opinión que se realiza a veces, mientras que el 40.5% considera que casi siempre lo realizan, el 5.8% indica que siempre lo realizan, y el 3.5% casi nunca lo realizan.

**Tabla 11.**

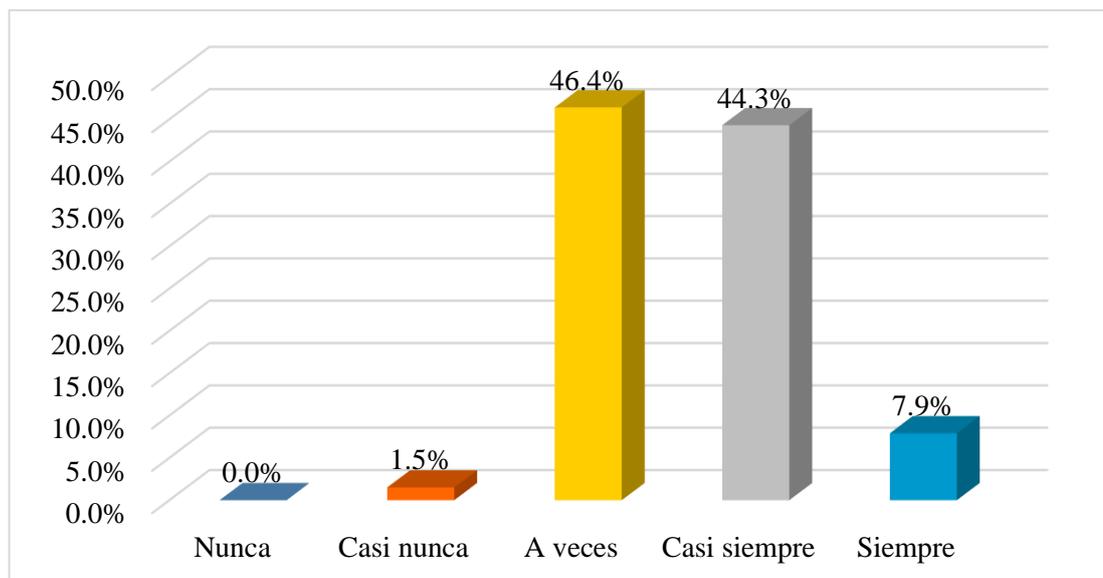
*La directiva considera a todos los comerciantes asociados en las actividades a realizarse*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	1.5
A veces	159	46.4
Casi siempre	152	44.3
Siempre	27	7.9
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 12.**

*La directiva considera a todos los comerciantes asociados en las actividades a realizarse*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 11.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 11 y la figura 12, se presentan las opiniones sobre si la directiva incluye a todos los comerciantes en las actividades laborales, según los datos, el 46.4% de los encuestados señala que esto ocurre a veces, el 44.3% indica

que casi siempre se realiza, el 7.9% afirma que siempre se lleva a cabo, y solo el 1.5% menciona que casi nunca se realiza.

**Tabla 12.**

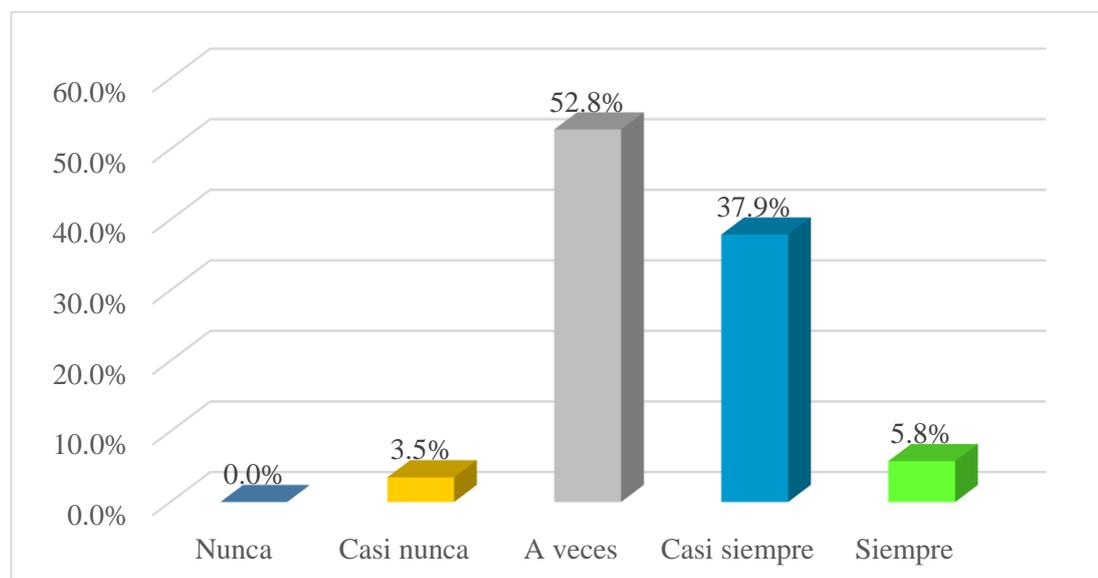
*Las decisiones adoptadas en cuanto a problemas presentados son eficientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	12	3.5
A veces	181	52.8
Casi siempre	130	37.9
Siempre	20	5.8
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 13.**

*Las decisiones adoptadas en cuanto a problemas presentados son eficientes*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 12.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 12 y la figura 13, se aprecia los resultados de la opinión de las decisiones adoptadas en cuanto a los problemas, el 52.8% de los comerciantes indican que a veces son eficaces las decisiones adoptadas, el 37.9%

considera que casi siempre es eficaz las decisiones realizadas, el 5.8% indica que siempre es eficaz y solo el 3.5% refiere que casi nunca es eficiente las decisiones tomadas.

**Tabla 13.**

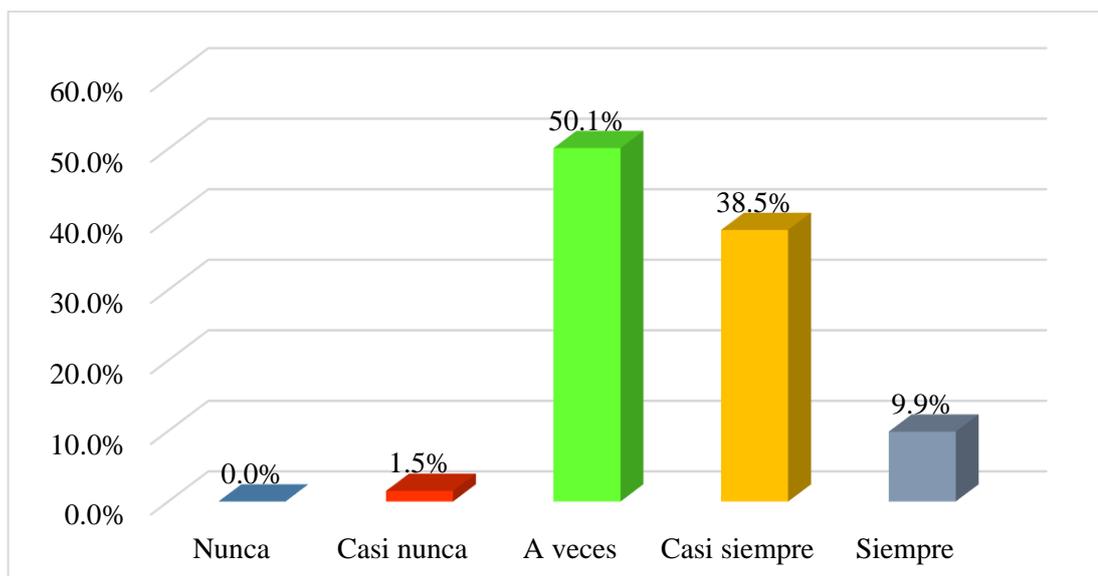
*Los representantes del Mercado Internacional San José dan a conocer sobre la misión de la institución a los nuevos comerciantes que se incorporan al mercado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	1.5
A veces	172	50.1
Casi siempre	132	38.5
Siempre	34	9.9
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 14.**

*Los representantes del Mercado Internacional San José dan a conocer sobre la misión de la institución a los nuevos comerciantes que se incorporan al mercado*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 13.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 13 y la figura 14, se encuentra el resultado de la opinión de los comerciantes, acerca de sus representantes si hacen saber la misión que tiene a los nuevos comerciantes que se integran al Mercado, el 50.1% refiere que a veces se realiza, el 38.5% indica que casi siempre se realiza, el 9.9% considera que siempre se le hace saber y solo el 1.5% tiene la opinión que casi nunca se lo hace saber sobre la misión del mercado a los nuevos comerciantes.

**Tabla 14.**

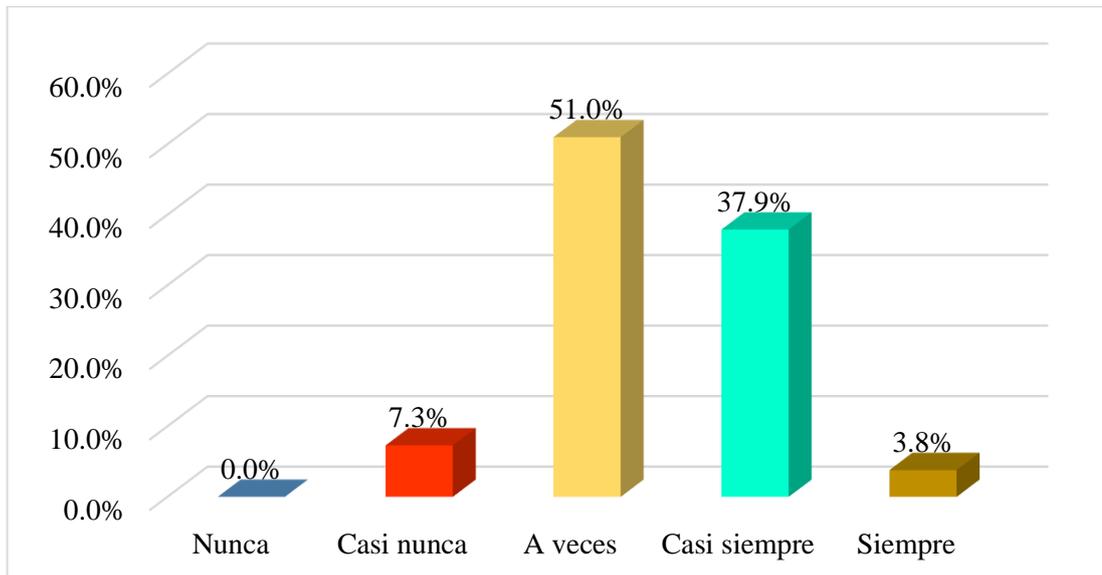
*Los objetivos a cumplirse por el bienestar del mercado son mencionados a todos los comerciantes asociados*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	25	7.3
A veces	175	51.0
Casi siempre	130	37.9
Siempre	13	3.8
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 15.**

*Los objetivos a cumplirse por el bienestar del mercado son mencionados a todos los comerciantes asociados*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 14.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 14 y la figura 15, se encuentra resultados de los objetivos que se deben de cumplir, en donde, el 51.0% indica que a veces se realiza, el 37.9% tienen la opinión que casi siempre se ejecuta, el 3.8% tiene una percepción de que siempre se realiza y el 7.3% casi nunca lo llegar a realizar.

#### **4.1.3. Nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.**

En la tabla 15 y la figura 16, el 39.9% se observa el control de las actividades laborales es de nivel bajo, el 35.3% medio y el 24.8% alto.

**Tabla 15.**

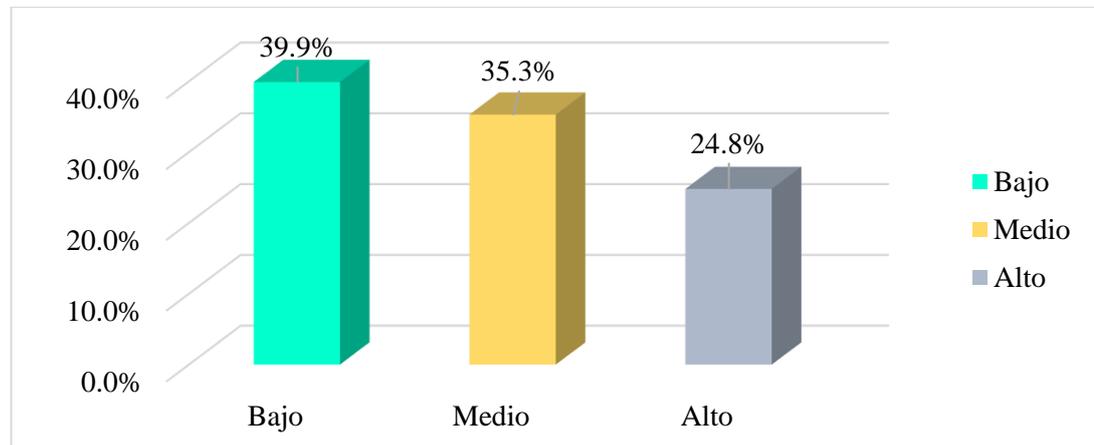
*Control de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	137	39.9
Medio	121	35.3
Alto	85	24.8
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 16.**

*Control de la actividad laboral del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca*



*Nota.* La figura representa al control de la actividad laboral de los comerciantes.

Fuente: Tabla 15.

**INTERPRETACIÓN**, en relación con el control de la actividad laboral, destaca un nivel bajo, seguido de cerca por los niveles medio y alto, esto evidencia que muchos comerciantes no muestran interés en controlar sus actividades comerciales, ya que no establecen objetivos claros para cumplir. Por otro lado, una parte de los comerciantes presentan un interés intermedio en implementar mecanismos de registro y supervisión durante su jornada laboral, con el fin de alcanzar sus objetivos.

**Tabla 16.**

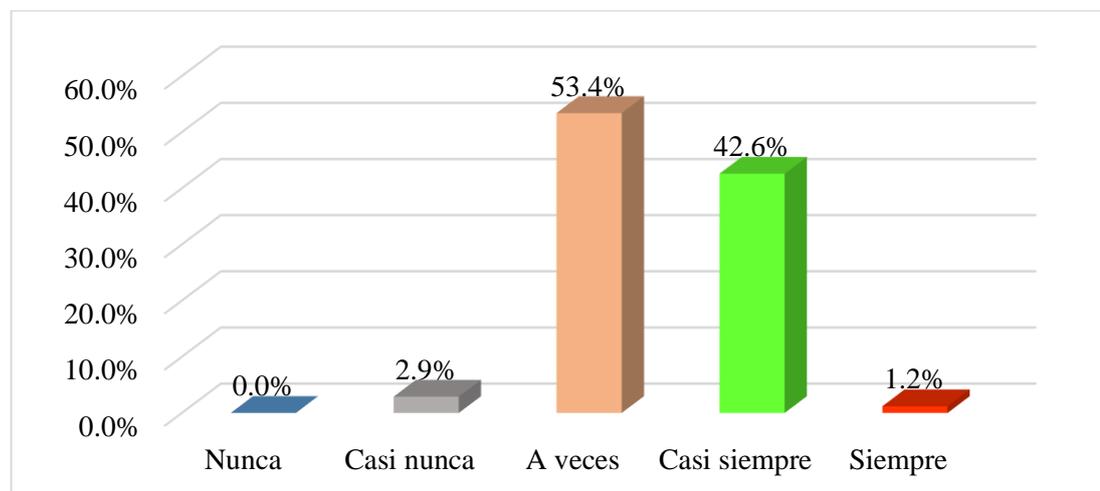
*Percibes que existe buena comunicación entre todos los comerciantes asociados del Mercado Internacional San José*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	10	2.9
A veces	183	53.4
Casi siempre	146	42.6
Siempre	4	1.2
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 17.**

*Percibes que existe buena comunicación entre todos los comerciantes asociados del Mercado Internacional San José*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 16.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 16 y la figura 17, se tiene los resultados de la buena comunicación que existe entre los comerciantes, el 53.4% tiene una opinión que a veces mantienen buena comunicación, el 42.6% casi siempre se evidencia buena comunicación, el 2.9% casi nunca se tiene buena comunicación, y el 1.2% refiere que existe buena comunicación.

**Tabla 17.**

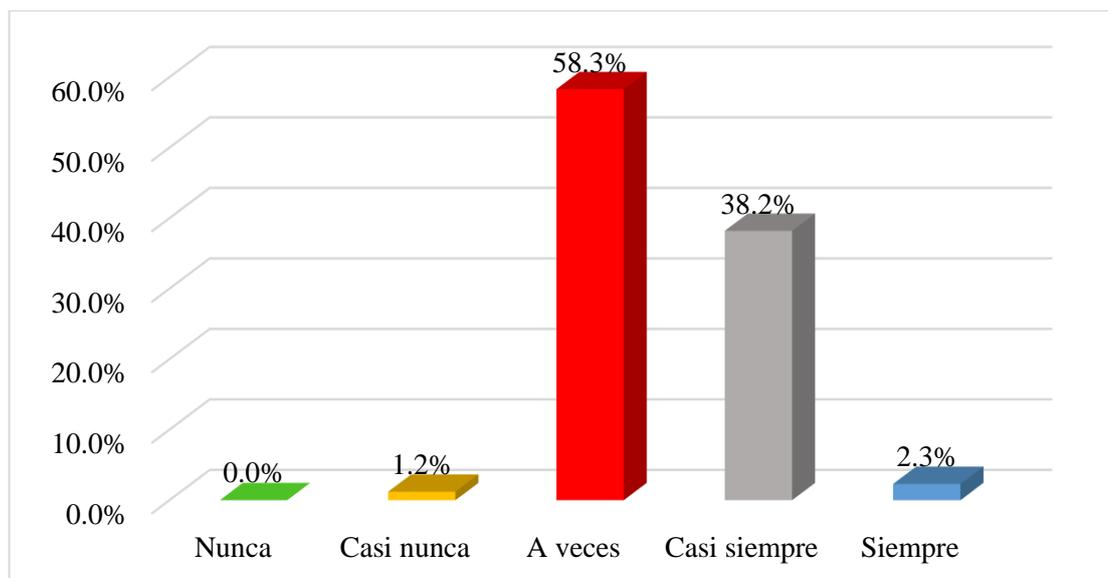
*Observas que los representantes o dirigentes muestran confianza a todos los comerciantes asociados*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	4	1.2
A veces	200	58.3
Casi siempre	131	38.2
Siempre	8	2.3
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 18.**

*Observas que los representantes o dirigentes muestran confianza a todos los comerciantes asociados*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 17.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 17 y la figura 18, corresponde a resultados sobre la confianza que muestran los representantes del mercado, el 58.3% tiene una opinión que a veces existe confianza, el 38.2% indica que casi siempre se habita en confianza, el 2.3% siempre hubo confianza y solo el 1.2% refiere que casi nunca se tiene confianza.

**Tabla 18.**

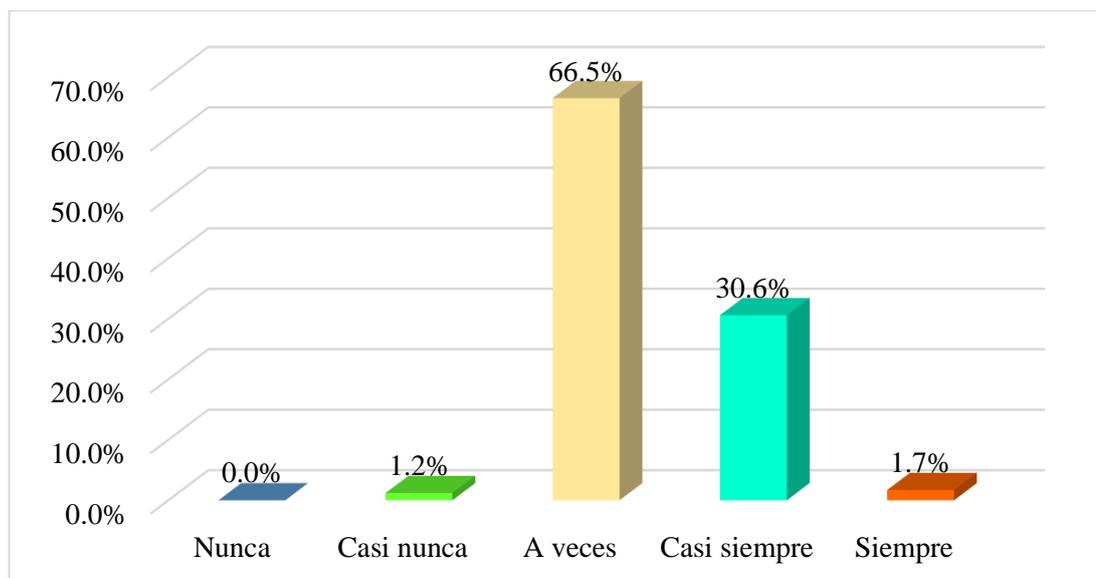
*Consideras que los dirigentes y los comerciantes asociados buscan mejorar a través de sugerencias de toda la asociación*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	4	1.2
A veces	228	66.5
Casi siempre	105	30.6
Siempre	6	1.7
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 19.**

*Consideras que los dirigentes y los comerciantes asociados buscan mejorar a través de sugerencias de toda la asociación*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 18.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 18 y la figura 19, se aprecia los resultados sobre si los dirigentes y los comerciantes, buscan mejorar el desarrollo del mercado, el 66.5% indica que a veces lo realizan, el 30.6% tiene una opinión que casi siempre se realiza, el 1.7% considera que siempre se realiza y solo el 1.2% refiere que casi nunca se busca mejorar el mercado.

**Tabla 19.**

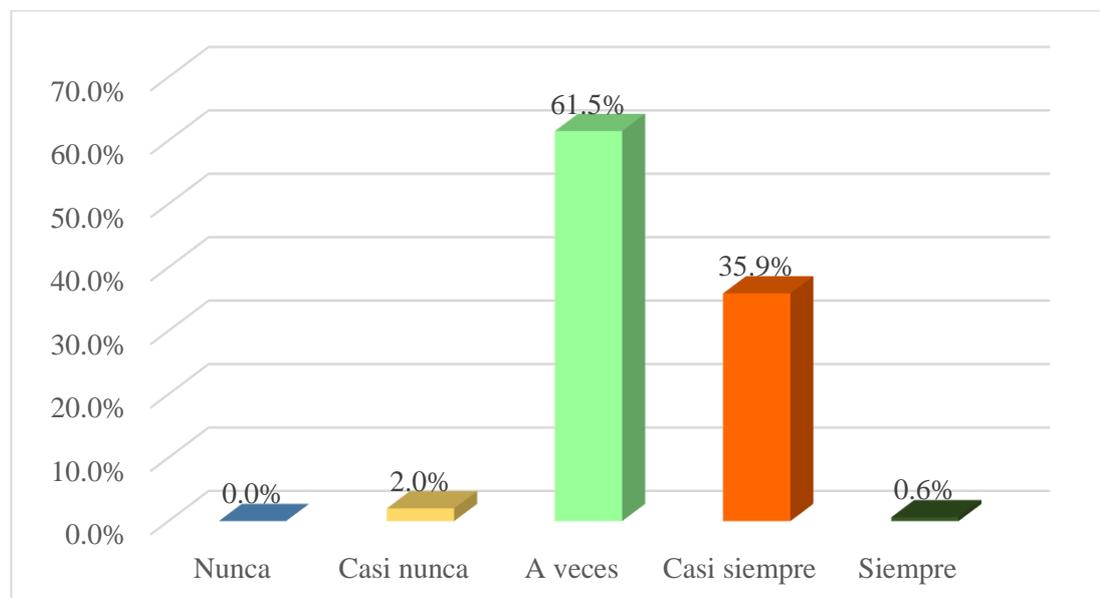
*Observas que los comerciantes asociados muestran interés por el desarrollo de sus actividades y de todo el mercado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	7	2.0
A veces	211	61.5
Casi siempre	123	35.9
Siempre	2	0.6
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 20.**

*Observas que los comerciantes asociados muestran interés por el desarrollo de sus actividades y de todo el mercado*



*Nota.* La figura representada corresponde a la Fuente: Tabla 19.

**INTERPRETACIÓN**, en la tabla 19 y la figura 20, se encuentra presentado sobre las opiniones de los comerciantes acerca del interés por el desarrollo de las actividades que desempeñan los comerciantes, el 61.5% refiere que a veces tienen interés por el desarrollo del mercado, el 35.9% indica que casi siempre existe interés

por el desarrollo del mercado, el 2.0% tiene una opinión de casi nunca se realiza y solo el 0.6% afirma que siempre existió un interés por el desarrollo por las actividades del mercado.

En la tabla 20 y la figura 21 se observa el 46.4% de los comerciantes consideran que la gestión de organizacional es de nivel medio, que corresponde el 36.2% al sexo femenino y el 10.2% al sexo masculino, mientras que el 29.4% indica que es de nivel bajo de gestión organizacional, siendo el 22.2% de sexo femenino y el 7.3% de sexo masculino. Sin embargo, el 24.2% son comerciantes consideran que es de nivel alto la gestión organizacional, se identifica el 12.2% son de sexo femenino y el 12.0% fueron de sexo masculino.

**Tabla 20.**

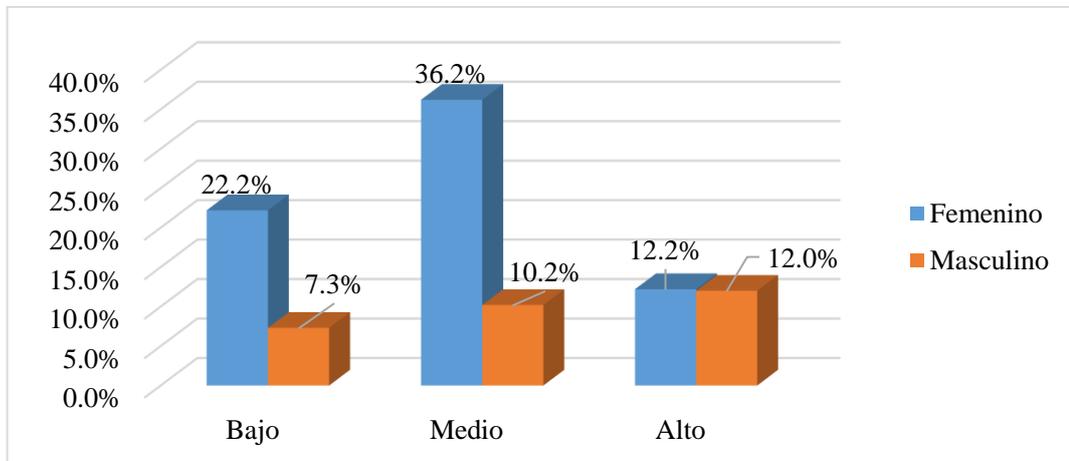
*Gestión organizacional según el sexo en comerciantes del mercado internacional  
San José – Juliaca*

		Sexo					
		Femenino		Masculino		Total	
		N	%	n	%	n	%
Gestión organizacional	Bajo	76	22.2	25	7.3	101	29.4
	Medio	124	36.2	35	10.2	159	46.4
	Alto	42	12.2	41	12.0	83	24.2
<b>Total</b>		<b>242</b>	<b>70.6</b>	<b>101</b>	<b>29.4</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 21.**

*Gestión organizacional según el sexo en comerciantes del mercado internacional  
San José – Juliaca*



*Nota.* La figura representa la gestión organizacional según el sexo de los comerciantes. Fuente: Tabla 20

**INTERPRETACIÓN,** la mayoría de los comerciantes de sexo femenino se encuentra en el nivel medio de gestión organizacional, lo que indicaría que tienen poco interés en los procesos de llegar a organizar, planificar y establecer un control, que permita trabajar en equipo, mientras que el sexo masculino sí muestra interés dentro de la gestión del Mercado San José, para que se pueda mejorar de forma continua mediante una serie de estrategias.

En la tabla 21 y la figura 22 se observa que un número significativo de comerciantes indican que la gestión organizacional es de nivel medio que está representado por el 46.4%, de las cuales el 17.8% corresponde a la edad de 33 a 41 años, mientras que el 24.2% corresponde al nivel alto, sobresale la edad de 42 a 50 años con el 14.3%, sin embargo, el 20.4% son comerciantes que indican que la gestión organizacional es de nivel bajo, sobresale la edad de 33 a 41 años con el

14.9%, se demuestra que la edad de 42 a 50 años demuestra mayor interés en los procesos de gestión organizacional.

**Tabla 21**

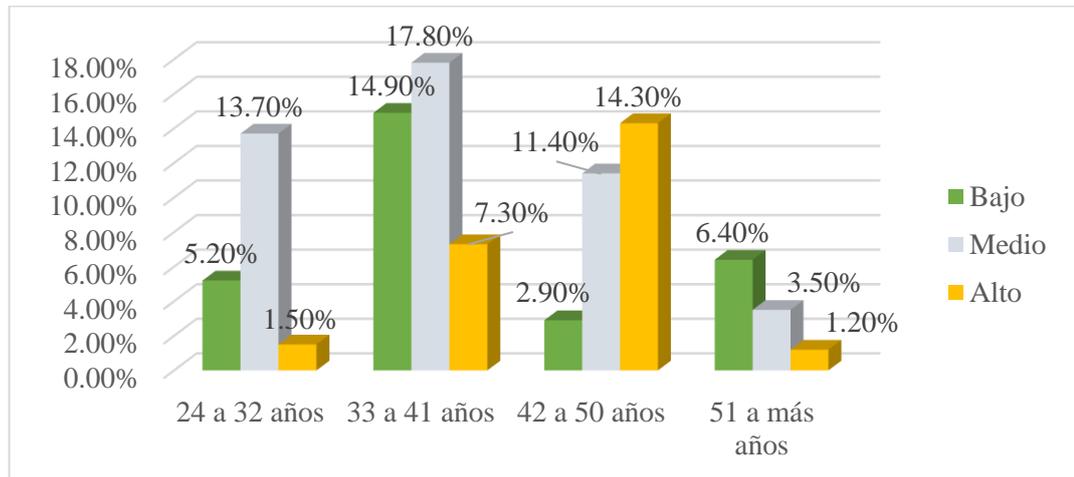
*Gestión organizacional según la edad en comerciantes del mercado internacional  
San José – Juliaca*

Gestión organizacional	Edad								Total	
	24 a 32 años		33 a 41 años		42 a 50 años		51 a más años			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	18	5.2	51	14.9	10	2.9	22	6.4	101	20.4
Medio	47	13.7	61	17.8	39	11.4	12	3.5	159	46.4
Alto	5	1.5	25	7.3	49	14.3	4	1.2	83	24.2
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>20.4</b>	<b>137</b>	<b>39.9</b>	<b>98</b>	<b>28.6</b>	<b>38</b>	<b>11.1</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

**Figura 22.**

*Gestión organizacional según la edad en comerciantes del mercado internacional  
San José – Juliaca*



*Nota.* La figura representa la gestión organizacional según la edad de los comerciantes. Fuente: Tabla 21

**INTERPRETACIÓN,** la mayoría de las comerciantes de sexo femenino se sitúa en un nivel medio de gestión organizacional, lo que sugiere un escaso interés en los

procesos de organización, planificación y control, son necesarios para trabajar en equipo, sin embargo, los comerciantes de sexo masculino muestran mayor interés en la gestión del Mercado San José, buscando mejorar de manera continua a través de diversas estrategias, esta diferencia en el interés podría influir en la efectividad de las prácticas comerciales y en el desarrollo del mercado.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PLANTEADOS

### Hipótesis 1:

**Ha:** El nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca

**Ha:** El nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes, no es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca

### Tabla 22.

*Percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

Nivel		Actividad laboral de los comerciantes							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Gestión organizacional	Bajo	98	28.6	3	0.9	0	0.0	101	29.4
	Medio	46	13.4	92	26.8	21	6.1	159	46.4
	Alto	1	0.3	31	9.0	51	14.9	83	24.2
<b>Total</b>		<b>145</b>	<b>42.3</b>	<b>126</b>	<b>36.7</b>	<b>72</b>	<b>21.0</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

En la tabla 22, se observa sobre la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional, se observa que predomina el nivel medio de gestión organizacional con el 46.4%, en donde, se identificó que la categoría medio predomina en la actividad laboral con el 26.8%, lo sigue el nivel bajo con el 13.4%. Mientras que en la categoría bajo de gestión organizacional se encuentra representado por 29.4%, en la cual predomina la actividad laboral de nivel bajo con el 28.6%, mientras que el nivel bajo estuvo representado por 13.4% y solo el 6.1% se encuentra en la categoría alto. Sin embargo, en la categoría alto de gestión organizacional se encuentra representado con el 24.2%, de las cuales el 14.9% de los comerciantes indican que es alto actividad laboral, el 9.0% indica que es de nivel medio y solo el 0.3% menciona que es de nivel bajo.

**Tabla 23**

*Pruebas de chi-cuadrado entre la organización de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	252,617 <sup>a</sup>	4	
Razón de verosimilitud	280,467	4	,000
Asociación lineal por lineal	192,749	1	
N de casos válidos	343		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,42.

En la tabla 23, se muestra resultados de p valor de .000; lo cual es menor a 0.05, lo que demuestra que la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## Hipótesis 2:

**Ha:** El nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca

**Ha:** El nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes, no es de mejora administrativa en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.

**Tabla 24**

*Planificación de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

Nivel		Planificación de la actividad laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Gestión organizacional	Bajo	89	25.9	12	3.5	0	0.0	101	29.4
	Medio	28	8.2	75	21.9	56	16.3	159	46.4
	Alto	3	0.9	11	3.2	69	20.1	83	24.2
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>35.0</b>	<b>98</b>	<b>28.6</b>	<b>125</b>	<b>36.4</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

En la tabla 24, referente a la planificación de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional, en la cual se muestra que la gestión organizacional predomina el nivel medio con el 46.4%, en la cual, se observa que el nivel medio sobresale en la planificación de la actividad laboral con el 21.9%, lo sigue el nivel alto con el 16.3% y solo el 8.2% lo conforma el nivel bajo. Mientras que el 29.4% son participantes que consideran la gestión de nivel bajo, en donde se muestra que la planificación de la actividad laboral es de nivel bajo que corresponde a 25.9%, lo sigue el nivel medio con el 3.5%. Sin embargo, en la categoría alto de gestión

organizacional estuvo representado por 24.2%, en la cual, el 20.1% se encuentra con el nivel alto de planificación de la actividad laboral, el 3.3% medio y solo el 0.9% se encuentra en el nivel bajo.

### Tabla 25

*Pruebas de chi-cuadrado entre la planificación de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	241,004 <sup>a</sup>	4	
Razón de verosimilitud	259,593	4	,000
Asociación lineal por lineal	183,882	1	
N de casos válidos	343		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,42.

En la tabla 25, se muestra que el nivel de significancia es igual a .000, lo que demuestra que es menor a 0.05, lo que demuestra que la planificación de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional, esto demuestra que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

### Hipótesis 3:

**Ha:** El nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca

**Ha:** El nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes, no es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca

**Tabla 26**

*Control de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

Nivel		Control de la actividad laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Gestión organizacional	Bajo	86	25.1	15	4.4	0	0.0	101	29.4
	Medio	51	14.9	96	28.0	12	5.5	159	46.4
	Alto	0	0.0	10	2.9	73	21.3	83	24.2
<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>39.9</b>	<b>121</b>	<b>35.3</b>	<b>85</b>	<b>24.8</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Base de datos 2024.

En la tabla 26, se muestra los resultados relacionados al control de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional, en el que se parecía que predomina el nivel medio de gestión organizacional con el 46.4%, en la cual, el 28.0% se encuentra en la categoría medio de control de la actividad laboral, lo sigue el 14.9% corresponde al nivel bajo y el 5.5% se encuentra en la categoría alto. Sin embargo, el 29.4% corresponde a gestión organizacional de nivel bajo, en donde el 25.1% se encuentra en el nivel bajo de control de la actividad laboral y 4.4% se localiza en el nivel medio. Sin embargo, en el nivel alto estuvo representado por 24.2% de gestión organizacional, en donde, el 21.3% indica que el control de la actividad laboral es de nivel alto y solo el 2.9% refiere que es de nivel medio.

**Tabla 27**

*Pruebas de chi-cuadrado entre el control de la actividad laboral de los comerciantes y la mejora administrativa en la gestión organizacional*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	318,069 <sup>a</sup>	4	
Razón de verosimilitud	319,970	4	,000
Asociación lineal por lineal	213,084	1	
N de casos válidos	343		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,42.

En la tabla 27, se aprecia que el nivel de significancia es igual a .000; lo cual demuestra que es menor a .05, esto indica, que el control de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

### **4.3. DISCUSIÓN**

Los resultados de la investigación discuten la comparación entre evidencia empírica y la teoría respecto de las percepciones de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional de San José en la ciudad de Juliaca, Puno.

#### **4.3.1. En relación al nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.**

Se determinó que los comerciantes del Mercado San José de la ciudad de Juliaca, el 42.3% de comerciantes no muestran interés por la gestión organizacional, lo sigue muy de cerca los comerciantes que tienen un interés intermedio en la organización de las actividades laborales de 36.7%, mientras que el 21.0% si tiene



interés en la organización de las diferentes actividades laborales que se desarrolla en el Mercado San José, lo que indicaría, que la mayoría de los comerciantes no muestran interés relacionado a la organización de las actividades laborales, dejando de lado las responsabilidades y actividades designadas. Según, el aporte teórico de Lewin, considera que la conducta se origina producto de las interacciones entre los individuos y su entorno, lo cual, demostraría si el entorno garantiza buscar objetivos claros, demuestra mayor participación, nuevos proyectos, busca vencer obstáculos, se adapta a los cambios, entre otras acciones, permitirá que la gestión de cambio organizacional se positiva para alcanzar los objetivos, sin embargo, si ocurre todo lo contrario, existe deficiencias en la organización por falta de interés (Talib et al., 2018). Por lo tanto, el resultado como la teoría de Lewin, permite comprender que uno de los factores, por los que, los comerciantes muestran desinterés en la organización por las actividades laborales, es por la falta de dinamismo o conciencia de la necesidad de cambio, siendo crucial para proporcionar apoyo, formación y recursos que permitan facilitar el dinamismo de motivación entre todos los comerciantes y adaptarse a las nuevas expectativas en la organización de la actividad laboral. Mientras que los estudios previos asumen alguna aproximación con resultado del presente estudio, según la investigación de Nieto (2023) identificó el 74.4% de los comerciantes indica que es deficiente la organización, mientras que el estudio de Milligan (2023) solo identificó, el 27.0% de los comerciantes consideran que en la organización de las actividades laborales existe de deficiencias en definir políticas claras. Por otro lado, Lojano (2022) determinó que el 72.4% de los comerciantes desconocen sobre las funciones que se ejercen dentro de la gestión organizacional. Por lo tanto, la organización, está caracterizada por una serie de capacidades que permite delimitar una serie de condiciones para establecer metas de forma conjunta



y direccionar a objetivos claros, para ello se debe generar un ambiente agradable que contribuye en conseguir objetivos y son capaces de generar un impacto positivo a nivel de los integrantes de la institución (Rodríguez, 2011).

#### **4.3.2. En relación al nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.**

En la planificación de la actividad laboral de los comerciantes del Mercado San José de la ciudad de Juliaca, el 36.4% son comerciantes que indican que existe una planificación de actividad laboral eficiente, lo sigue muy de cerca aquellos comerciantes que consideran que es deficiente con el 35.0%, mientras que el 28.6% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el funcionamiento de la planificación de las actividades laborales, lo que indicaría, que las categorías alto y bajo sobresalen en la planificación de la actividad laboral de comerciantes, esta clasificación revela que existe una diferencia de un porcentaje, lo que sugiere que existen diversas opiniones, algunos comerciantes están desconformes y otros demuestra conformidad, lo que conlleva a un confrontación en el interés de la planificación de la actividades laborales. Frente a ello la teoría sociológica de Luhmann, esta centrado en como los sistemas sociales llegan a comunicarse y organizarse, esta comunicación consigue ser un mecanismo clave para entender de cómo las personas dentro del grupo, toman decisiones que permitan el desarrollo a través de las interacciones, en donde, la racionalidad se podría interponerse con la capacidad de los sistemas para adaptarse y operar eficientemente dentro de su entorno (Rodríguez, 2011). Entonces, se podría interpretar que los comerciantes no tienen una buena comunicación en los acuerdos o no transmiten ideas claras para entender las decisiones que se realizan en la



planificación de las actividades laborales. De acuerdo a la revisión de los antecedentes investigativos no se llegó a identificar estudios similares, pero Valverde (2023) considera que establecer una adecuada gestión de organización en base a la planificación, contribuye de forma directa en los propósitos de la entidad. Por consiguiente, la planificación a nivel de la gestión organizacional es mecanismo que contribuye de forma directa para asumir responsabilidades, mediante la toma de decisiones para conseguir los objetivos diseñados en función a los principios de la entidad.

#### **4.3.3. En relación al nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca.**

En el control de las actividades laborales, el 39.9% de los comerciantes indican que es deficientes, muy de cerca se encuentra el nivel medio con el 35.3% mientras que el 24.8% son comerciantes que indican que es de nivel alto, el resultado demuestra que las percepciones sobre el control de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora en la gestión organizacional, sin embargo, un porcentaje considerable de participantes desaprueba este control, mientras que otros lo consideran que es regular, esto sugiere que existe diversas opiniones sobre la efectividad del control en las actividades laborales. Frente a ello, la teoría de Max Weber, fundamenta que las organizaciones deben estar orientados en alcanzar objetivos, para ello, las personas que la conforman deben realizar diferentes funciones administrativas bajo el control riguroso de sus acciones, porque existe una estructura de jerarquías que permite cumplir las normas y las líneas de autoridad (González, 2017). Por lo tanto, el resultado alcanzado como la teoría, facilita la



comprensión de la estructura organizacional, destacando la funcionalidad de las instituciones, en donde, las funciones de cada integrante de una organización ejercen una función para el monitoreo de las diversas actividades o estrategias operativas para el cumplimiento de los objetivos fijados. De acuerdo, a la revisión de los antecedentes investigativos no se llegaron a identificar estudios similares. Pero el estudio de Jara (2021) considera que los procedimientos para establecer una buena atención, es un indicio de establecer de forma apropiada los procesos de control en las actividades laborales. Por lo tanto, el control dentro de las gestión organizacional es un proceso que opera de forma directa en las actividades que se realiza dentro de la organización, siendo la principal función es la evaluación, para que se cumpla con las funciones designadas, para alcanzar los objetivos (Montes et al., 2014).



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** El nivel de las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca. Se identificó que la mayoría de los comerciantes presenta un bajo interés por las actividades laborales relacionadas con el trabajo en equipo, mientras que un tercio tiene un interés regular en estas actividades, además, son pocos los comerciantes que muestran interés en alcanzar una productividad de la organización, en conclusión, la falta de estructuración o la falta interés, consiguen ser una labor de los comerciantes, lo que resulta a que no se optimice la gestión organizacional a través de la organización de la actividades laborales.

**SEGUNDA.** El nivel de las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca. Se determinó que la mayoría de los comerciantes mostraron interés por la planificación de actividades laborales entre el nivel alto y medio, esto implica opiniones que no están conformes y otros que si están conformas sobre la planificación de los comerciantes del Mercado San José de la ciudad de Juliaca. Se concluye que la planificación de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional.

**TERCERA.** El nivel de las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca. Se ha precisado que la mayoría de los comerciantes agremiados, tienen desinterés en el control de las actividades



laborales, mientras que una tercera parte tiene un interés regular por las actividades laborales, sin embargo, un grupo de comerciantes minoritarios tienen interés por las actividades laborales. Se concluye que el control de la actividad laboral de los comerciantes es de mejora administrativa en la gestión organizacional.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** En la organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José. Se sugiere estudiar la organización social de los comerciantes del mercado San José, específicamente a los representantes o dirigentes y cómo establecen un plan de trabajo planificado, para que se pueda evaluar sus objetivos de logro en un tiempo determinado en la gestión organizacional.

**SEGUNDA.** En la planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José. Se sugiere estudiar las debilidades y fortalezas que tiene el Mercado San José de la ciudad de Juliaca. Así como, los mecanismos que permiten evaluar y construir oportunidades para alcanzar las metas u objetivos sin conflictos en la gestión organizacional.

**TERCERA.** En el control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José. Se sugiere estudiar para el control de la población de comerciantes, las características sociodemográficas como: lugar de procedencia, en grado académico, estado civil, los años de trabajo en el mercado y líneas de mercadeo de productos en la gestión organizacional.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Claro, F. (2022). *Los sentidos y la percepción*. Madrid, España: Biblioteca de Psicología.
- Coria, A., Valderrama, A., Neme, O., & Rivera, I. (2016). Aplicación del modelo de Lewin a una OCS: Cambio organizacional y liderazgo. *The SAGE Encyclopedia of Leadership Studies*, 49, 45–62. <https://doi.org/10.4135/9781071840801.n33>
- Demelza, M. (2017). *Gestión Organizacional*. Editorial Fondo
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69–80.
- Espín, M., & Macías, X. (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la asociación de comerciantes minoristas “Cotopaxi” del cantón la maná año 2022* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9110>
- Espinoza, W. (2019). *El comportamiento organizacional y la atención al cliente del Mercado Virgen de la Mercedes de la ciudad de Juliaca periodo-2018* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana\\_Aydee\\_Quispe\\_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Aydee_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Didáctica y Educación*, 2(1), 1–18.
- Flores-Ramírez, R. (2023). La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e497.



<https://doi.org/10.51252/race.v2i1.497>

- González, N. (2017). Apostillas sobre la transmisión de max weber en la enseñanza de teoría de la organización. *Escritos Contables y de Administración*, 8(1), 77-86.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018a). *Metodología de investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (E. M. G. H. Education (ed.)).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018b). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, culitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Educación
- Howard, S. (1969). *Principios de percepción*. México: Trillas.
- Jara, M. (2021). *La gestión organizacional y su incidencia en la imagen corporativa de la empresa sultana en Riobamba, periodo 2018* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo].  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7646/1/06678.pdf>
- Kerber, K. (2004). *Replantear el desafío de la gestión del cambio*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Kenneth-Kerber/publication/281178683\\_Rethinking\\_Organizational\\_Change\\_Reframing\\_the\\_Challenge\\_of\\_Change\\_Management/links/55da457808ae9d659491edab/Rethinking-Organizational-Change-Reframing-the-Challenge-of-Change-Manag](https://www.researchgate.net/profile/Kenneth-Kerber/publication/281178683_Rethinking_Organizational_Change_Reframing_the_Challenge_of_Change_Management/links/55da457808ae9d659491edab/Rethinking-Organizational-Change-Reframing-the-Challenge-of-Change-Manag)
- Lojano, F. (2022). *Modelo de Gestión Organizacional en la administración del Mercado Municipal de Jipijapa* [Universidad Estatal del Sur de Manabí].  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2324>
- Luria, A. (1975). *Sensación y percepción*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Marcillo, D., Chinlan, D., Marcillo, F., & Lojano, F. (2020). *Modelo de gestión organizacional en la administración de los productos alimenticios que se expenden*



- en el mercado de Jipijapa. *Revista Científica de Investigación Actualización Del Mundo de Las Ciencias*, 4(1), 406–423.  
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(1\).enero.2020.406-423](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(1).enero.2020.406-423)
- Martínez, H. (2010). Legitimidad, dominación y derecho en la teoría sociológica del estado de Max Weber. *Estudios Socio-Jurídicos*, 12(1), 405-427.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v12n1/v12n1a18.pdf>
- Milligan, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios de los comerciantes minoristas artesanales de la asociación ciudad de López* [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5286/1/TESIS - OROZCO VILLARRUEL LUIS RICARDO %283%29.pdf>
- Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional* (Ediciones).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U
- Núñez, A. (2022). Teoría del aprendizaje desde las perspectivas de Albert Bandura y Burrhus Frederic Skinner: vinculación con aprendizaje organizacional de Peter Senge. *UCE Ciencia*, 10(3), 1–11.  
<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/295>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), 1–19.
- Rodriguez, D. (2011). *Gestión Organizacional: Elementos para su estudio* (Ediciones).
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión organizacional: Elementos para su estudio*. Ediciones UC



- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Rubinstein, S. (1963). *El ser y la conciencia*. México: Grijalvo.
- Salazar, L. (2020). *Gestión pública y desarrollo del emprendimiento desde la perspectiva de los comerciantes ambulantes del centro Histórico de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85815>
- Sánchez, M. (2017). Aportes teóricos a la gestión organizacional: La evolución en la visión de la organización. *Ciencias Administración*, 5(10), 65–74.
- Suárez, I., Tinajero, M., & Jácome, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 8.
- Talib, S., Tayyaba, S., Jamal, M., Hadi, S., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3, 123–127.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.07.002>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos
- Valverde, J. (2023). *Asociatividad y gestión comercial en una asociación de comerciantes, en el distrito de Miraflores, Arequipa 2022* [Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú].  
<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C>

LUCINEIA



CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamen  
to/proees

Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Nova Scientia*, 4(1), 172–204.

Vega, L. (2021). *Modelo de gestión de atención al cliente para la asociación de comerciantes del mercado José Carlos Mariátegui 2017* [Tesis de Grado, Universidad Nacional Federico Villareal].  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5758>

Wood, R., & Bandura, A. (1939). Social Cognitive Theory of Organizational Management. *Academy of Management*, 14(3), 361–384.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258173>



## ANEXOS



**Anexo A: Matriz de consistencia**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cuáles son las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023?	Analizar y explicar las percepciones de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023	Las percepciones de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca, 2023	<b>Gestión organizacional</b>  <b>Dimensiones:</b> 5.Organización 6.Planificación 7.Control	<b>Tipo</b> Básico de alcance transversal  <b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Diseño investigativo</b> No experimental  <b>Población:</b> 3200 comerciantes del Mercado Internacional San José  <b>Muestra:</b> 343 comerciantes
8.¿Cuáles son las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?	11. Identificar las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca	14. Las percepciones de organización de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca.		
9.¿Cuáles son las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?	12. Determinar las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca	15. Las percepciones de planificación de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca		
10. ¿Cuáles son las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca?	13. Determinar las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes en la gestión organizacional del Mercado Internacional San José – Juliaca	16. Las percepciones de control de la actividad laboral de los comerciantes, es de mejora administrativa en la gestión organizacional del mercado internacional San José – Juliaca		



**Anexo B: Instrumento**

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

**Datos generales:**

Edad ..... Sexo: M ( ) F ( )

**Opciones de respuesta:**

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Organización</b>						
1	Es accesible la comunicación con los directivos del Mercado Internacional San José					
2	Se orienta a los comerciantes asociados sobre sus funciones dentro del mercado y las funciones de los dirigentes					
3	Consideras que todos los directivos están comprometidos con el desarrollo del Mercado Internacional San José					
4	Se realizan reuniones periódicas con todos los comerciantes asociados para la planificación de diferentes actividades					
<b>Planificación</b>						
5	Las acciones a realizarse se planifican con todos los comerciantes empadronados en Mercado Internacional San José					
6	La directiva considera a todos los comerciantes asociados en las actividades a realizarse					
7	Las decisiones adoptadas en cuanto a problemas presentados son eficientes					
8	Los representantes del Mercado Internacional San José dan a conocer sobre la misión de la institución a los nuevos comerciantes que se incorporan al mercado					
9	Los objetivos a cumplirse por el bienestar del mercado son mencionados a todos los comerciantes asociados					
<b>Control</b>						
10	Percibes que existe buena comunicación entre todos los comerciantes asociados del Mercado Internacional San José					
11	Observas que los representantes o dirigentes muestran confianza a todos los comerciantes asociados					
12	Consideras que los dirigentes y los comerciantes asociados buscan mejorar a través de sugerencias de toda la asociación					
13	Observas que los comerciantes asociados muestran interés por el desarrollo de sus actividades y de todo el mercado					



### Anexo C: Base de datos

Muestra	Edad	Sexo	GO-1	GO-2	GO-3	GO-4	GO-5	GO-6	GO-7	GO-8	GO-9	GO-10	GO-11	GO-12	GO-13	V-GO	D1-O	D2-P	D3-P
1	25	1	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	43	14	17	12
2	35	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	48	16	19	13
3	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
4	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
5	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
6	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48	16	20	12
7	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	13	16	12
8	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	14	15	16
9	43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
10	34	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	13	15	12
11	45	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	10	10	8
12	47	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	55	17	21	17
13	41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
14	38	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44	14	18	12
15	36	1	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	45	14	18	13
16	43	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
17	33	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	15	16	14
18	25	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	13	16	12
19	49	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	47	15	20	12
20	43	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	40	9	17	14
21	29	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	46	14	18	14
22	33	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40	12	16	12
23	36	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56	18	22	16
24	39	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
25	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
26	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
27	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
28	32	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
29	43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
30	34	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	13	15	12
31	45	1	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	42	10	18	14
32	27	1	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	43	12	19	12
33	38	1	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41	12	17	12
34	45	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	14	15	12
35	49	1	3	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	44	16	15	13
36	52	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46	15	19	12
37	27	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	39	11	18	10
38	33	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	31	9	12	10
39	34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
40	29	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	46	15	18	13
41	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16



42	34	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	13	15	12
43	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
44	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
45	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
46	39	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
47	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
48	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
49	45	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	56	18	22	16
50	41	1	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	56	16	23	17
51	34	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43	15	15	13
52	25	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	11	15	12
53	36	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	60	19	23	18
54	39	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	12	14	12
55	49	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	14	22	16
56	43	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	44	13	17	14
57	37	1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	44	13	18	13
58	30	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	52	15	21	16
59	45	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	56	17	23	16
60	50	1	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	55	17	20	18
61	39	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	44	13	17	14
62	47	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	60	17	25	18
63	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	43	14	17	12
64	55	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	46	15	17	14
65	58	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	44	15	16	13
66	46	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	47	15	18	14
67	34	1	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	3	3	44	14	19	11
68	27	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	34	10	13	11
69	35	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	44	14	16	14
70	45	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	57	18	23	16
71	32	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
72	38	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44	14	18	12
73	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
74	34	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	13	15	12
75	45	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	57	17	24	16
76	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	44	14	16	14
77	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
78	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
79	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
80	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
81	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
82	34	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	44	14	18	12
83	35	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	42	12	18	12
84	38	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	57	17	23	17
85	43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
86	41	1	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	52	16	20	16



87	38	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	44	14	18	12
88	36	1	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	45	14	18	13
89	43	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43	14	17	12
90	33	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	45	15	16	14
91	51	1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	57	18	23	16
92	43	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	14	15	12
93	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44	13	19	12
94	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
95	33	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	57	19	21	17
96	28	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	38	13	14	11
97	29	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55	17	22	16
98	38	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	42	12	17	13
99	42	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	57	18	23	16
100	53	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	42	13	16	13
101	43	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	44	13	18	13
102	42	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	43	14	16	13
103	37	1	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	53	15	22	16
104	53	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	57	19	22	16
105	24	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	30	8	12	10
106	26	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	43	12	18	13
107	35	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	43	13	17	13
108	42	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	44	14	17	13
109	27	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	48	14	18	16
110	37	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	45	15	17	13
111	44	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	43	15	16	12
112	28	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	45	14	17	14
113	39	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48	13	20	15
114	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	18	21	16
115	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	49	15	21	13
116	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	53	17	22	14
117	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
118	48	1	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	50	13	20	17
119	39	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50	15	19	16
120	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
121	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
122	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
123	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
124	55	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	46	15	17	14
125	58	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	44	15	16	13
126	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	44	14	16	14
127	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
128	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44	13	19	12
129	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
130	33	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	56	18	21	17
131	37	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36	10	14	12



132	48	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	48	14	20	14
133	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
134	34	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	13	16	12
135	24	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	37	12	13	12
136	37	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	52	17	20	15
137	33	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	42	12	17	13
138	42	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	44	14	17	13
139	27	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	48	14	18	16
140	37	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	45	15	17	13
141	44	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	43	15	16	12
142	51	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	50	14	20	16
143	39	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
144	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
145	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
146	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
147	33	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	57	19	21	17
148	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
149	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
150	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48	16	20	12
151	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	13	16	12
152	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	14	15	16
153	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55	18	21	16
154	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	49	15	21	13
155	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	53	17	22	14
156	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41	13	15	13
157	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
158	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
159	37	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49	15	18	16
160	34	1	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	3	3	44	14	19	11
161	27	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	34	10	13	11
162	35	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	44	14	16	14
163	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
164	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
165	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
166	43	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
167	41	1	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	52	16	20	16
168	38	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44	14	18	12
169	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	44	14	16	14
170	43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
171	41	2	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	52	16	20	16
172	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
173	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
174	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
175	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	43	14	17	12
176	32	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	32	10	11	11



177	37	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	36	11	14	11
178	43	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	46	14	19	13
179	48	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	52	14	21	17
180	25	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50	15	19	16
181	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
182	28	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
183	55	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	37	11	14	12
184	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
185	30	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	46	15	17	14
186	34	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	43	15	16	12
187	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
188	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14
189	33	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	44	14	17	13
190	44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
191	35	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	14	15	12
192	37	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	50	15	20	15
193	33	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	42	12	17	13
194	42	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	43	13	17	13
195	27	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45	11	18	16
196	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	16	20	16
197	34	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	41	13	16	12
198	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14
199	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	43	13	17	13
200	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48	16	20	12
201	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41	13	16	12
202	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	45	14	15	16
203	43	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43	14	17	12
204	33	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	45	15	16	14
205	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
206	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
207	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44	13	19	12
208	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
209	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
210	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
211	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	18	21	16
212	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	49	15	21	13
213	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	53	17	22	14
214	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
215	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	53	17	22	14
216	52	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	14	15	13
217	49	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48	13	19	16
218	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
219	37	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	49	15	18	16
220	35	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	56	18	21	17
221	37	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36	10	14	12



222	48	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	49	13	21	15
223	42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	50	16	20	14
224	34	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	13	16	12
225	24	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	32	10	11	11
226	28	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	36	11	14	11
227	29	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	46	14	19	13
228	31	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52	14	21	17
229	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
230	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	43	14	17	12
231	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
232	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48	16	20	12
233	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	13	16	12
234	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	14	15	16
235	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
236	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	9	14	12
237	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
238	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
239	33	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	57	19	21	17
240	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
241	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
242	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55	18	21	16
243	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	49	15	21	13
244	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	53	17	22	14
245	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41	13	15	13
246	39	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	13	16	12
247	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	14	15	16
248	43	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
249	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
250	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13
251	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	44	14	16	14
252	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
253	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
254	43	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
255	41	2	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	52	16	20	16
256	38	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44	14	18	12
257	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
258	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
259	33	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	57	19	21	17
260	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
261	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
262	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44	13	19	12
263	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
264	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
265	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	49	16	19	14
266	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43	13	17	13



267	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
268	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
269	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
270	55	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	46	15	17	14
271	58	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	44	15	16	13
272	34	1	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	3	44	14	19	11
273	27	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	34	10	13	11
274	35	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	44	14	16	14
275	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
276	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	18	21	16
277	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	49	15	21	13
278	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	53	17	22	14
279	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	42	13	15	14
280	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
281	35	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	47	14	19	14
282	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	12	15	13
283	55	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	36	10	14	12
284	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14
285	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	42	13	17	12
286	34	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	46	15	19	12
287	39	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41	13	16	12
288	28	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	43	13	15	15
289	33	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
290	29	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41	13	16	12
291	28	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	45	14	15	16
292	44	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43	14	17	12
293	25	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	47	15	18	14
294	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
295	26	1	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	11	15	12
296	43	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41	13	15	13
297	34	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	45	14	17	14
298	38	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	43	13	18	12
299	43	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	44	13	18	13
300	42	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	44	15	16	13
301	37	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	54	16	22	16
302	53	2	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	55	17	22	16
303	24	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	29	8	11	10
304	26	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	44	13	18	13
305	55	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	36	10	14	12
306	35	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	47	15	18	14
307	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	12	15	13
308	27	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42	13	17	12
309	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	44	14	16	14
310	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
311	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14



312	39	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50	15	19	16
313	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
314	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	44	14	16	14
315	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
316	35	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44	13	19	12
317	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
318	33	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	57	19	21	17
319	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
320	35	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	43	13	18	12
321	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
322	55	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35	9	14	12
323	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
324	49	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	15	19	16
325	47	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	18	21	16
326	38	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	49	15	21	13
327	48	1	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	53	17	22	14
328	52	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
329	25	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	37	11	14	12
330	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
331	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14
332	32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	43	13	17	13
333	48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	43	14	17	12
334	55	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	46	15	17	14
335	58	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	44	15	16	13
336	47	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	44	14	16	14
337	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	12	15	12
338	24	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49	16	19	14
339	43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41	13	15	13
340	41	2	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	52	16	20	16
341	34	1	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	3	44	14	19	11
342	27	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	34	10	13	11
343	35	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	44	14	16	14



## Evidencia de la Solicitud Presentada

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

### SUMILLA: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS

#### SEÑOR PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DEL MERCADO INTERNACIONAL SAN JOSE - JULIACA

Yo Jaime Hernán Mamani Chura identificado con DNI nro. 46416926, con domicilio, en la comunidad de Pucamocco Miraflores del Distrito De Arapa, Provincia De Azángaro, Departamento de Puno; Bachiller de la Escuela Profesional de Sociología Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano ejecutor del proyecto de investigación cuyo título es "PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL MERCADO INTERNACIONAL SAN JOSE - JULIACA, 2023" a Ud. Me presento y expongo.

Que después de haber iniciado el proceso del proyecto de investigación con título "PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL MERCADO INTERNACIONAL SAN JOSE - JULIACA, 2023" través de la presente recorro a usted para solicitarle permiso y autorización para realizar trabajo de campo el cual consta de encuestas a los comerciantes tomando de muestra a un total 343 comerciantes, concierne a la organización, planificación y control el mismo que tendrá una duración de 5 días a partir del 03 de junio al 07 de junio, los cuales son necesarios para poder concluir el proyecto de investigación.

ADJUNTO:

- copia de DNI

**Por lo expuesto**

Pido a usted acceder a lo solicitado.

Juliaca, 01 de junio del 2024

  
JAIME HERNAN MAMANI CHURA  
DNI: 46416926



## Evidencias fotográficas







## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JAIRE HERNÁN TAMANI CURA  
identificado con DNI 46416926 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
SOCIOLOGÍA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN LA  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL MERCADO  
INTERNACIONAL SAN JOSÉ-JULIACA, 2023 "

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.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 08 de noviembre del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo JAI ME HERNÁN MAMANI CHURA,  
identificado con DNI 46416926 en mi condición de egresado de:

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

SOCIOLOGÍA  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN LA  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL MERCADO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ-JULIACA, 2023 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 08 de noviembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella