



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA
EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ -
CHICLAYO 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
(A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel

ORCID (<https://orcid.org/0000-0003-4067-9719>)

Bach. Chumpen Pazo Lady Adriana

ORCID (<https://orcid.org/0000-0003-2787-8430>)

Asesora:

Dra. Calanchez Urribarri África Del Valle

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>)

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023

Asesora: Dra. Calanchez Urribarri África Del Valle
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Garcia Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos los bachilleres **Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel** y **Chumpen Pazo Lady Adriana**, del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informamos que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel	DNI: 76252015	
Chumpen Pazo Lady Adriana	DNI: 74925200	

Pimentel, 01 de febrero de 2024

DEDICATORIA

Queridos padres y amigos,

Con gratitud y cariño dedicamos esta investigación a ustedes, quienes han sido un pilar fundamental en nuestro camino. Gracias por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su amor constante. Este logro también es de ustedes, ya que su presencia ha sido vital en cada paso que hemos dado. Esperamos que este trabajo sea un reflejo de nuestra dedicación, pero también de la influencia positiva que han tenido en nuestras vidas.

Con amor y agradecimiento,

[Jhancarlos & Adriana]

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestros respetados docentes de la USS, cuya dedicación y sabiduría nos han guiado en el desarrollo de esta investigación. Sus enseñanzas han sido fundamentales para formarnos como profesionales y para alcanzar este logro académico.

A nuestros queridos padres, les agradecemos de todo corazón por su apoyo incondicional, tanto emocional como económico. Sin su sacrificio y respaldo financiero, este proyecto no hubiera sido posible. Su constante aliento y confianza en nosotros nos ha impulsado a superar obstáculos y a perseguir nuestras metas con determinación.

A todos ustedes, nuestro más profundo agradecimiento.

[Jhancarlos & Adriana]

RESUMEN

El informe de investigación aborda la importancia de la gestión administrativa y la motivación laboral en la empresa Movistar en la sede de San José, Chiclayo. Se mencionan dos estudios que concluyen que existe una relación positiva entre ambas variables. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre gestión administrativa y motivación laboral en el personal de ventas de Movistar en San José - Chiclayo. El estudio es descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. Se aplicó una encuesta a 28 trabajadores del área de ventas. Los resultados muestran una correlación positiva entre gestión administrativa y motivación laboral, aunque se observaron bajos niveles en ambas variables, lo que indica posibles deficiencias en la gestión y motivación laboral. Estos hallazgos respaldan teorías anteriores y otros estudios que destacan la importancia de una buena gestión administrativa y motivación laboral para el rendimiento y satisfacción de los trabajadores. Además, se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de atención en otra empresa, lo que sugiere que una buena gestión puede influir en la calidad de atención brindada. En conclusión, se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la motivación laboral en Movistar en San José - Chiclayo, respaldando así la hipótesis nula planteada en el estudio.

Palabras clave: Organización, planificación, control, reconocimiento, crecimiento profesional.

ABSTRACT

The research report addresses the importance of administrative management and work motivation in the company Movistar at the San José headquarters in Chiclayo. Two studies are mentioned that conclude that there is a positive relationship between both variables. The objective of the research is to determine the relationship between administrative management and work motivation in the sales staff of Movistar in San José - Chiclayo. The study is descriptive and correlational, with a non-experimental design. A survey was conducted with 28 workers in the sales department. The results show a positive correlation between administrative management and work motivation, although low levels were observed in both variables, indicating possible deficiencies in management and work motivation. These findings support previous theories and other studies that highlight the importance of good administrative management and work motivation for employee performance and satisfaction. Furthermore, a very strong positive correlation was found between administrative management and service quality in another company, suggesting that good management can influence the quality of service provided. In conclusion, a very strong positive correlation was found between administrative management and work motivation in Movistar in San José - Chiclayo, thus supporting the null hypothesis proposed in the study.

Keywords: Organization, planning, control, recognition, professional growth.

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación de problema	20
1.3. Hipótesis	20
1.4. Objetivos	20
1.5. Teorías Relacionadas al Tema	21
II. MATERIAL Y MÉTODO	27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	27
2.2. Variables y operacionalización	28
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Procedimiento de análisis de datos	32
2.6. Criterios éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Descripción	34
3.2. Discusión de resultados	51
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1. Conclusiones	54

4.2. Recomendaciones	56
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de elemento de la muestra.....	30
Tabla 2 Confiabilidad de Variable Gestión Administrativa	32
Tabla 3 Confiabilidad de Variable Motivación Laboral	32
Tabla 4 Dimensión Planificación	34
Tabla 5 Dimensión Organización	35
Tabla 6 Dimensión Dirección	36
Tabla 7 Dimensión Control.....	37
Tabla 8 Variable Gestión Administrativa.....	38
Tabla 9 Dimensión Incentivo	39
Tabla 10 Dimensión Comunicación.....	40
Tabla 11 Dimensión Liderazgo.....	41
Tabla 12 Dimensión Motivación Extrínseca.....	42
Tabla 13 Dimensión Intrínseca.....	43
Tabla 14 Dimensión Satisfacción Laboral	44
Tabla 15 Variable Motivación Laboral	45
Tabla 16 Relación entre planificación y motivación laboral	46
Tabla 17 Relación entre organización y motivación laboral.....	47
Tabla 18 Relación entre dirección y motivación laboral.....	48
Tabla 19 Relación entre control y motivación laboral	49
Tabla 20 Normalidad de Gestión Administrativa y motivación Laboral	50
Tabla 21 Relación entre gestión administrativa y motivación laboral.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Planificación	34
Figura 2 Dimensión Organización	35
Figura 3 Dimensión Dirección	36
Figura 4 Dimensión Control.....	37
Figura 5 Variable Gestión Administrativa	38
Figura 6 Dimensión Incentivo.....	39
Figura 7 Dimensión comunicación	40
Figura 8 Dimensión Liderazgo	41
Figura 9 Dimensión Motivación Extrínseca	42
Figura 10 Motivación intrínseca	43
Figura 11 Dimensión Satisfacción laboral	44
Figura 12 Variable Motivación Laboral	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Referente al tema, en México, Torner (2022) afirma que cuando una persona se encuentra con muy poca motivación intrínseca en el trabajo, es probable que no pueda trabajar de manera positiva en conjunto con los demás compañeros que tienen autonomía laboral o una motivación intrínseca alta, dado que los comportamientos o el desenvolvimiento son diferentes, puesto que los que se sienten motivados siempre tienen el interés de lograr su objetivo o hacer bien las cosas, en cambio, los que no, mayormente no tienen ganas de trabajar o su nivel de desempeño es muy bajo. Siendo importante la motivación intrínseca y para ello debe haber un buen ambiente laboral, que sea flexible, haya orden o en sí autonomía laboral para que los trabajadores estén siempre motivados.

Así también, en Ecuador, González et al. (2020) relatan en su investigación que la empresa no cuenta con un adecuado proceso de gestión administrativa, careciendo de un organigrama, se observó que no hay precisión en el desempeño de cada área que realiza cada trabajador, de igual manera una precisión técnica, además, hay incumplimiento de sus objetivos; por ende, no hay buen liderazgo dentro de la organización.

De igual forma, en México, Rodríguez et al. (2020) detallaron que la motivación laboral tiene influencia en una empresa, dado que los comportamientos de los miembros dependen del incentivo que les brinden. En su mayoría, las empresas suelen incentivar a los trabajadores con dinero (aumento de sueldos, bonos, etc.) siendo esto no siempre un buen incentivo para un buen desenvolvimiento en el trabajo, dado que en ocasiones las personas se sienten bajo presión, estrés y hasta puede causar falta de compañerismo ocasionando que los trabajadores no se sientan conformes en el lugar donde trabajan. Incluso, su productividad se verá reducida, dado que los trabajadores tendrán actitudes negativas al momento de realizar sus funciones, ocasionando conflictos.

Agregando a lo anterior, en Chile, Riffo (2019) manifiesta que la gestión administrativa debe relacionarse con el capital humano, basándose en realizar procesos manteniendo un entorno donde haya compañerismo y un ambiente positivo para poder cumplir con los objetivos. Cuando el director, en este caso, el gerente presenta situaciones negativas, es decir, se muestran indiferentes, irritables, egoístas, etc., crea un ambiente de tensión, agresividad, llegando a evitar las ideas y opiniones del resto. Esto impedirá a toda costa que la entidad no logre sus objetivos vinculados con su desarrollo, llegando a fracasar en muchas ocasiones, siendo un gran riesgo para la organización, ya que dentro de ella debe haber interacción entre el personal para conseguir cambios.

Igualmente, en Ecuador, Barreiro et al. (2018), argumentan que hay una mala gestión cuando hay ausencia del funcionamiento de la supervisión interna, cuando no se mide o se observan el cumplimiento de las normas, sus leyes y sus regulaciones concretas, ocasionando que no se trabaje con eficiencia, lo que causará problemas, debido a desconocerse del todo la situación real de la empresa.

De igual manera, en el ámbito nacional, en Lima, Arias et al. (2021) expusieron que en la mayoría de empresas solo algunos trabajadores están altamente comprometidos con su trabajo, puesto que no se muestran empáticos, leales o hábiles en su área laboral. Asimismo, pocas veces se realiza un buen liderazgo, por ende, afecta en la buena gestión empresarial dado que no hay satisfacción laboral puesto que no se trabaja bajo un ambiente laboral tranquilo.

Es más, en Trujillo, Carrasco (2021) menciona que no se debe dejar de lado, el estrés que causó la pandemia, muchos en los trabajadores, ya que se vieron afectados por distintos motivos, ello se vio reflejado en su comportamiento, o en qué tan desenvueltos estaban para poder cumplir con sus funciones. En algunas entidades, los superiores no le dieron importancia a este problema y no veían soluciones para motivar a los trabajadores de alguna u otra forma para disminuir el estrés para poder tener un ambiente laboral productivo, ocasionando situaciones que trajeron abajo la empresa, puesto que la producción de la

empresa depende mucho del comportamiento del trabajador, pues las organizaciones deben tomar en cuenta no solo el progreso de las actividades, sino también el desempeño, por ende la motivación de cada trabajador.

En Lima, Saavedra y Delgado (2020) se dice que los trabajadores de muchas entidades no se sienten satisfechos por motivo de que consideran que el pago es muy bajo con respecto a su desempeño en el área a desarrollar, del mismo modo, los ambientes de trabajo no son seguros ni adecuados para cada uno de ellos. Concluyendo que no se desarrolla un buen liderazgo ni una buena gestión dentro de la empresa, ya que hay deficiencias e insatisfacciones. Es por ello que es importante que el gerente tenga la habilidad de liderar para poder realizar una correcta gestión administrativa, de tal manera que se realicen estrategias que permita conseguir los objetivos, para tener una buena organización y se desarrolle un buen control, tomando en cuenta que los trabajadores se desempeñen correctamente siendo importante para el buen desarrollo de la empresa y los buenos resultados en cuanto al desempeño laboral.

En la misma línea, en Lima, Albitres et al. (2020) observaron que no hay una buena gestión con respecto a los recursos financieros porque había ineficiencias por causa de que no había una correcta supervisión en cuanto a cómo se desempeñan los empleados en el área financiera. Es por ello que la relevancia de la gestión administrativa y su influencia en la gestión de los recursos financieros, ya que se necesita estar en constante comunicación y supervisión con los trabajadores para poder gestionar correctamente los recursos financieros, buscando que todos estén comprometidos con sus labores, por ende, tengan un buen desempeño en sus áreas a realizar.

Por su parte, Aristondo (2019) llevó a cabo un estudio en Lima, donde indicó que, si bien es cierto, la motivación laboral es fundamental para que en su mayoría las empresas puedan tener éxito, sin embargo, aún hay empresas que no consideran o no les toman importancia a estos aspectos, dado que no efectúan gestiones para incentivar a los

trabajadores, por tal razón, es que algunas organizaciones no llegan a sus objetivos, obteniendo pérdidas monetarias y de personal.

En el contexto local, la empresa Movistar, ubicada en la ciudad de Chiclayo, sede San José; es una de las 317 tiendas distribuidas en todo el Perú, contando con 28 trabajadores en el área de ventas, 2 supervisores y 1 jefe de tienda. La empresa de servicios telefónicos es la más conocida y posicionada del país, donde más de 16 millones de personas usan celulares con la línea de la compañía, ofreciendo distintos servicios como telefonía móvil y fija, televisión e internet con distintos planes de acuerdo a la categoría de los usuarios en todo el Perú.

Abocados en la problemática de la sede tocante al tema, se pudo observar que no se desarrolla una eficiente gestión administrativa, esto debido a que, las actividades se desarrollan a medida en que se generan, no se vislumbra una planeación de las acciones a desempeñar, asimismo, no hay una ordenada distribución de las funciones, no existiendo trabajo colaborativo en equipo, existe carencia de capacitaciones para la mejora de las habilidades de los trabajadores, quienes se muestran descontentos con la forma de dirección y gestión que se efectúa, donde además, el líder encargado no estimula ni incentiva al equipo, no hay una comunicación clara, donde en ocasiones no considera la opinión de los trabajadores, se muestra inflexible y genera un entorno pesado para efectuar un buen trabajo, reflejándose a su vez una deficiente supervisión de las actividades que obstaculizan el correcto cumplimiento de las metas. Todo esto genera en los trabajadores un ambiente desagradable y desalentador para trabajar, acudiendo por mero compromiso a sus deberes y cargas personales, pero no se sienten estimulados para acudir con ánimo cada día a la empresa, no sintiendo una satisfacción plena con su trabajo. Por ello, esto es motivo de indagación, a fin de conocer y profundizar el panorama de la problemática y mostrar derivaciones que aporten a la empresa.

Continuando con el estudio, se exponen los precedentes a nivel internacional, como Moreno et al. (2022) que se propusieron identificar la conexión entre el proceso administrativo y el desenvolvimiento laboral en un gobierno autónomo ecuatoriano. Trabajaron con una metódica cuantitativa, de correlación y sin manipulación, encuestando a 203 trabajadores de la entidad. Las derivaciones mostraron que sí conocen los objetivos de la entidad (78 %), sus responsabilidad y actividades designadas (83 %), no se supervisa el desenvolvimiento de los trabajadores (83 %), quienes calificaron como bueno el desenvolvimiento administrativo del gobierno autónomo, vislumbrando que a veces (86 %) ejecutan sistemáticamente las etapas de planificación de las actividades, la distribución, orientación y supervisión. Es por ello, que el 99 % señaló que la aplicación de un modelo de gestión administrativa contribuiría a la efectividad de las actividades. De esta forma, se coligió que existe una deficiente gestión del gobierno en las funciones administrativas e igualmente, se vislumbró una deficiente gestión y evaluación del desenvolvimiento de los trabajadores.

Parra et al. (2022) profundizaron respecto a la gestión administrativa y el desenvolvimiento de los trabajadores de una empresa ecuatoriana. Siguió una orientación cuantitativa, de correlación y sin experimentación, encuestándose a 10 trabajadores de una empresa de servicios de entrega a domicilio. Las derivaciones revelaron que la empresa brinda capacitaciones (80 %), se recompensa al personal de manera mensual (50 %) y trimestral (50 %), el 70 % considera que les permiten ser parte de las decisiones que se toman, además que semanal se da la supervisión. Existiendo también un excelente ambiente de trabajo (90 %). Finalmente, se coligió que se prioriza el trabajo en equipo, se incentiva la comunicación y las capacitaciones; además, se destacó que la gestión administrativa es un pilar esencial en el desarrollo de la organización, igualmente en el desenvolvimiento de los trabajadores para lograr las metas de la empresa.

De la misma manera, Allauca (2022) profundizó sobre la gestión administrativa y cómo se asocia con el desenvolvimiento del personal de una empresa de servicios en Ecuador. Trabajó con una metódica cuantitativa, sin manipulación, de correlación y encuestando a 22

trabajadores de la empresa. Se pudo conocer que el 50 % sí considera que la empresa trabaja bajo una organizada estructura administrativa, contando con manuales y lineamientos actualizados (55 %), trabajando bajo la directriz de cumplimiento de metas (73 %); empero, hay deficientes procesos para ejecutar capacitaciones (64 %), casi nunca se les capacita sobre sus funciones en su área de trabajo (50 %) y no hay evaluación del desenvolvimiento laboral (77 %). Asimismo, con un 0.000 de significación se demostró estadística conexión positiva entre las variables. Dando por concluida la indagación en que una buena gestión servirá para que haya un buen desenvolvimiento de las funciones.

Así también, Gancino (2021) examinó la gestión administrativa y su nexo con la motivación laboral en una entidad ecuatoriana. Siguió una metódica cuantitativa, de naturaleza correlacional y sin manipulación, considerando a 29 trabajadores de la secretaría de educación de CTI (ciencia, tecnología e innovación) a quienes se encuestó. Se halló que la gestión de administración se da de nivel regular (37.93 %), en tanto, la motivación fue de grado regular y malo (68.96 %). En la comprobación se evidenció que las dimensiones de planificación ($\rho=0.816$), organización ($\rho=0.833$), dirección ($\rho=0.867$) y control ($\rho=0.814$) se asocian positiva y de grado alto con la motivación que sienten los trabajadores. De modo que, también existió positiva y alta conexión entre las premisas examinadas, con un 0.011 de significación y un 0.822 valor de Spearman. Así, se concluyó que una eficiente gestión de la administración se asocia con una alta motivación de los trabajadores, siendo importante la atención de las etapas de gestión que se efectúan a fin de contribuir a la estimulación laboral.

Ventura (2021) examinó la gestión administrativa y la motivación cómo se asocian con la producción en una empresa de productos naturales en Ecuador, para lo cual, consideró trabajar cuantitativamente, con un diseño no experimental y de alcance correlacional, con 60 sujetos de estudios a los que encuestó. Las derivaciones mostraron una regular planeación, ordenación y supervisión; además, con un 0.000 de significación y un índice de correlación de 0.570 se demostró que las premisas sí se asocian positivamente. Por último, se concluyó

que la gestión de administración, así como la motivación de los trabajadores se asocian con la producción de la empresa significativamente; siendo de relevancia las buenas prácticas de gestión y motivación para mejorar sus indicadores de producción.

En el ámbito peruano, Perez (2022) inquirió sobre la motivación laboral y su conexión con la gestión de administración en una comuna en Junín. Para lo cual, respetó los lineamientos cuantitativos, trabajando con un estudio de naturaleza correlacional y sin manipulación, encuestando a 62 trabajadores. Los resultados reflejaron un 0.000 de significación junto a un valor de Spearman de 0.646 entre las premisas principales, al igual que entre la motivación interna ($\rho=0.607$), externa ($\rho=0.426$) y trascendente ($\rho=0.514$). Por lo tanto, se coligió que existe positiva y moderada conexión entre la motivación de los trabajadores y la gestión que se lleva a cabo en la entidad, siendo de interés la atención de aspectos internos, externos y de trascendencia que estimulen a los trabajadores a desarrollar un buen trabajo.

Igualmente, Truyenque (2021) inquirió sobre la conexión entre la gestión administrativa y la motivación de los trabajadores de una comuna en Apurímac. Para ello, siguieron una orientación de estudio cuantitativo, de tipología aplicada, correlacional y sin experimentación, encuestando a 50 trabajadores. Las derivaciones revelaron que existe una apreciación alta de la gestión administrativa (76 %), al igual que sus etapas; en tanto, la motivación laboral fue valorada de grado medio por el 42 % de los consultados; por otra parte, en el cotejo de las premisas, se obtuvo un p valor de 0.170, siendo superior al 0.05; por lo que se deniega que concorra conexión entre las variables. Por consiguiente, se coligió que la gestión administrativa que se efectúa en la comuna examinada no se asocia con la motivación, de modo que, es independiente la estimulación de los trabajadores en el trabajo de cómo se lleve a cabo la gestión de la organización.

Escate (2021) investigó referente a la gestión administrativa y cómo se asocia con la satisfacción del personal de una institución pública en Lima. Siguiendo una metódica cuantitativa, de naturaleza correlacional y encuestando a 25 trabajadores, se encontró que

estadísticamente se asocian las variables ($p=0.000$), con una conexión de grado alto ($\rho=0.846$); además, la complacencia de los trabajadores se asocia moderadamente con la planeación ($\rho=0.623$), la dirección ($\rho=0.675$) y la supervisión ($\rho=0.665$). Finalmente, se dedujo que una buena gestión en la organización se asocia y contribuye con una mayor satisfacción de las personas de trabajar y pertenecer a la organización.

Asimismo, Mora (2020) investigó acerca de la conexión entre la gestión administrativa y la motivación laboral en un centro educativo en Cusco. Para efectos del desarrollo, siguió una orientación cuantitativa, aplicando la no experimentación y de naturaleza correlacional, además de encuestar a 195 trabajadores. Las derivaciones reflejaron que existe una buena gestión administrativa (77.4 %) y motivación laboral de grado alto (70.3 %). Asimismo, se dedujo un 0.000 de significación con un valor de 0.797 de correlación, igualmente, se demostró que la planificación ($\rho=0.710$), organización ($\rho=0.707$), dirección ($\rho=0.701$) y control ($\rho=0.627$) se asocian con la motivación de los trabajadores de la organización. De este modo, se derivó que la gestión de la administración efectuada permite y contribuye a la par a que los trabajadores se sientan motivados de trabajar en la organización, contribuyendo al logro de las metas.

Por su parte, Rivera (2020) profundizó sobre la gestión de administración y su asociación con la motivación de los trabajadores de una organización. Respetando los lineamientos cuantitativos, descriptivos y de correlación, además de no manipular las premisas y encuestar a 52 personas; se halló que existe una gestión y motivación de grado medio (58 %), además de un 0.000 de significación con un valor de 0.769 de conexión entre las premisas; de la misma forma, la planificación ($\rho=0.761$), ordenación ($\rho=0.763$), orientación ($\rho=0.765$) y el control ($\rho=0.759$) se asocian con la motivación de las personas de trabajar en la organización. Es así que se concluyó que una adecuada gestión en la organización favorece a que haya una alta motivación de los trabajadores de desarrollar bien su trabajo y aportar a las metas organizacionales.

Es importante el desarrollo del estudio debido a que, vislumbrada una problemática, se espera aportar conocimientos e información que pueda la empresa considerar para un mejor diagnóstico de su situación y la aplicación de mejoras en su gestión. Así, la investigación se da con el fin de investigar la relación que tiene la gestión administrativa y la motivación laboral en la empresa Movistar sede Chiclayo, asimismo, se busca presentar derivaciones para que la organización tenga mejoras en su gestión y la motivación de los trabajadores, dado que constantemente desarrollan sus actividades bajo estrés sin una adecuada guía, y así contribuir con el estudio a que se pueda dar una buena gestión administrativa que permita el logro de sus metas organizacionales. Es así que el fundamento del estudio es comprobar cómo una buena aplicación de gestión administrativa se asocia con la motivación de los trabajadores en la empresa, siendo de interés la atención de dichos aspectos. Por otra parte, la indagación se efectuó con el propósito de contribuir a la literatura científica, presentando una investigación con validez y seriedad, siendo de utilidad para la comunidad académica investigadora.

1.2. Formulación de problema

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023?

1.3. Hipótesis

H1: Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José-Chiclayo 2023.

H0: No existe relación positiva entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José-Chiclayo 2023.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

1.4.2. Objetivo específico

1. Identificar el nivel de Gestión Administrativa de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
2. Identificar el nivel de motivación Laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023
3. Identificar la relación entre la planificación y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
4. Identificar la relación entre la organización y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
5. Identificar la relación entre la dirección y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
6. Identificar la relación entre el control y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

1.5. Teorías Relacionadas al Tema

1.5.1. Gestión Administrativa

Mero (2018) se concentra en las diferentes tareas que conforman la administración de una empresa tales como la planificación, organización, dirección y control, con el objetivo principal de alcanzar las metas establecidas por dicha empresa.

Marco et al., (2016) manifiestan que la gestión administrativa es el cumplimiento de tareas básicas de planificación, organización, dirección y control, es decir, se realiza esfuerzos coordinados del personal con herramientas a disposición, para poder alcanzar las metas y objetivos. Del mismo modo, Nuñez (2015) manifiesta que es el conjunto de actividades que el gerente realiza al culminar el proceso administrativo: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Teoría de Sistemas

En cuanto a este postulado, Van Bertalanffy (1999) argumentaba que los sistemas no pueden entenderse adecuadamente si se analizan sus componentes de manera aislada. Por lo tanto, es necesario abordarlos como un todo en donde las partes estén organizadas de manera interdependiente y se conecten a través de diversas relaciones. Respecto a la gestión administrativa, la teoría de Bertalanffy muestra que todo en la organización está conectado de manera sistemática e interdependiente.

Teoría de la excelencia

Peters y Jr (2017) mencionan sobre la teoría que existe una serie de "prácticas" básicas que caracterizan a las empresas de alto rendimiento. Estas prácticas se dividen en ocho componentes que incluyen la orientación hacia el cliente, el liderazgo, la implicación de los empleados, la innovación, la gestión basada en hechos, la visión a largo plazo, la gestión del cambio y la estabilidad financiera. Según Peters y Waterman, estas prácticas son las que distinguen a las empresas excepcionales de las ordinarias, y son la clave para alcanzar el éxito empresarial a largo plazo. Además, estos autores defendían que estas prácticas debían ser aplicadas de manera personalizada y adaptada al contexto organizacional de cada empresa, con el fin de maximizar su eficacia. La teoría de la excelencia de Peters y Waterman ha sido ampliamente citada y ha influido en las investigaciones contemporáneas sobre la gestión empresarial.

Enfoque de la Calidad Total

Deming y Medina (1989) en su teoría de enfoque de calidad total propone como una filosofía empresarial que se enfoca en la excelencia en todo lo que se hace. Su aporte se centra en ubicar a la calidad en el centro de la gestión empresarial y en involucrar a todos los colaboradores en la mejora continua de los procesos productivos. Deming también enfatiza en la importancia de recopilar y analizar datos para la toma de decisiones y en el uso de procesos estandarizados para una gestión más eficiente y efectiva. Su enfoque ha sido

ampliamente adoptado en todo el mundo y ha contribuido significativamente en que la calidad mejore, así como también la eficiencia empresarial.

Planificación

La planificación es la determinación de algunas consonantes como: ¿Qué es lo que se quiere hacer? ¿Cómo lo vamos a hacer?, ¿Qué objetivo vamos a cumplir?, ¿Cómo vamos alcanzar ese objetivo?, etc. Podríamos decir que es la base previa o el diagnóstico de la organización (Planeación en Administración, 2021).

La Oficina Internacional del Trabajo (2016) define el proceso de planeación como un análisis que requiere la reflexión y organización del futuro, con el fin de tomar decisiones más efectivas y claras para lograr los objetivos empresariales. En este proceso se prevén posibles cambios y se toman medidas para mejorar la empresa de manera eficiente.

Organización

Se puede decir que consta de ¿Cómo se va hacer? La empresa se tiene que basar en su estructura para poder cumplir sus objetivos empresariales, esta estructura se tiene que diseñar de acuerdo a las funciones que debe realizar la empresa.

Del mismo modo, CERTUS (2021) menciona que se trata de destinar objetivos entre los distintos sectores de trabajo que tiene la organización en donde poder ordenar y controlar las funciones de tal manera que se pueda alcanzar las metas que se han trazado.

Dirección

Este principio administrativo consta de manejar, mandar, dirigir funciones de los colaboradores de la empresa que realizan una tarea asignada. Este principio es muy importante para el proceso de gestión administrativo.

Así mismo, Cardona y Gonzalez (2011) manifiestan que la dirección observa hacia dónde se dirige la organización. Se basa en dirigir y coordinar a los trabajadores. Se trata de guiar, orientar a los empleados para que efectúen las funciones que se les asigna, asimismo,

en el transcurso se les va asesorando para ver si lo están realizando correctamente y de esta manera corregirlos.

Control

El control es el último proceso del principio administrativo y se basa en medir y corregir el desempeño de las funciones indicadas por el anterior proceso, es decir, consta de encontrar los procesos los errores de las actividades y trata de corregirlos para poder retroalimentar todo este proceso de gestión administrativa.

De esta forma, Cardona y Gonzalez, (2011) comparten que el control permite que la empresa esté regulada mediante la planificación y la dirección en los términos que se espera, verifica que si lo que está sucediendo se está realizando como se debería realizar, en caso no sea así se debe corregir lo necesario.

1.5.2. Motivación laboral

Como refiere Gonzales (2006), la motivación bien es interna cuando es producida por uno mismo, o bien es externa cuando es incentivado por cosas. Se puede observar que el rendimiento depende de cada persona, dado que se ha visto a trabajadores que tienen la misma función, sin embargo, suelen trabajar distinto. Asimismo, hoy en día se ha vuelto muy necesario el hecho de motivar a los empleados para que haya colaboración y cooperación y de esta manera se logre llegar al objetivo.

De la misma manera, Napolitano (2018) menciona que la motivación activa el comportamiento de las personas, donde empuja a que se logre llegar a la meta que desean, ya que hay un estímulo que los impulsa, ya sea por cuenta propia o a través de otros factores.

Teoría X y Y Douglas Mcgregor

Alcalá (2001) menciona que la teoría de X y Y que aportó Douglas McGregor en 1960, según su teoría X sugiere que la motivación debe ser de manera externa ya que los

trabajadores son inherentes y perezoso, en cambio su teoría Y menciona que los trabajadores son autodirigidos y motivados intrínsecamente.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Turienzo (2016) manifiesta respaldándose en la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow en 1943 donde da a conocer que las necesidades deben establecerse y satisfacerse desde lo más básico hasta su nivel más alto, es por ello que la jerarquía establecida debe completarse para poder llevar a una motivación positiva o a la felicidad.

Modelo de las 3 necesidades

McClelland (1989) en esta teoría afirmaba que existen tres necesidades básicas en los seres humanos: logro, afiliación y poder. La necesidad de logro es la motivación de una persona para alcanzar metas desafiantes y sobresalir en tareas difíciles. La necesidad de afiliación es la motivación de una persona para formar relaciones interpersonales estrechas y buscar la aceptación y aprobación de los demás. Por último, la necesidad de poder es la motivación de una persona para influir y controlar a los demás y su entorno.

Incentivo

Gorbaneff et al. (2009) acotan que un incentivo es una recompensa o promesa de compensación de un trabajo o acción realizada. Es una recompensa que abarca aspectos financieros y condiciona a la medición de la acción o trabajo.

Comunicación

La comunicación es esencial para las organizaciones, de tal manera que la comunicación es la encargada de transmitir información a través de procesos comunicativos realizadas en las empresas

Así mismo, Ortega (2021) habla que la comunicación es un canal que a través de ella se puede transmitir información y a la vez es un pilar importante, ya que garantiza el entendimiento claro de los objetivos de la empresa.

Liderazgo

Ruiz (2017) detalla que el liderazgo no solo es poder estar jerárquicamente a la cabeza de una organización, no necesariamente es tener el control, sino es saber dirigir con responsabilidad las acciones de los colaboradores, de tal manera que ayuda con los propósitos de la empresa.

Motivación extrínseca

Santander Universidades (2021) menciona que la motivación extrínseca hace referencia a las acciones que una persona realiza para conseguir una recompensa externa, y destaca que esta recompensa no necesariamente se limita a un aumento salarial.

Motivación intrínseca

Santander Universidades (2021) puntualiza que la motivación intrínseca se origina dentro de uno mismo y no depende de estímulos externos, y que los beneficios que se obtienen de este tipo de motivación son principalmente íntimos, tales como la satisfacción personal, la confianza, la fuerza interior, la independencia, entre otros.

Satisfacción laboral

Sánchez y García (2017) refieren que la satisfacción laboral es un tema de gran importancia en los entornos laborales, y que está directamente relacionada con la persona que forma parte de la organización.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación seguido fue descriptivo, puesto que se buscó describir las características de la gestión administrativa en la empresa Movistar; así como el detalle de las características de la motivación de los trabajadores. Al respecto, Tamayo (2003) acota que las descripciones de acciones o de hechos son muy importantes para una realidad problemática.

Asimismo, fue de nivel correlacional, ya que explicó la relación entre las variables y del mismo modo cuantifica sus relaciones, donde se tiene en cuenta la agrupación de las variables mediante un patrón, para una población determinada. A través de ello se puede conocer el grado de asociación entre las variables. Canela et al. (2010) comparten que la investigación correlacional es un nivel de investigación que permite descubrir el grado de asociación que existe en las variables de estudio, ayudando a medir las relaciones significativas de las variables investigadas.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño aplicado fue el no experimental, de modo que no se alteraron los aspectos del objeto de estudio y el comportamiento de los sujetos referente a los procesos logísticos que realizan, además que los datos fueron recolectados de los colaboradores participantes del mismo lugar. Agudelo y Aigner (2008) acotan que el diseño no experimental es muy riguroso que la experimental y a la vez no se puede inferir relaciones causales, de este modo, el diseño no experimental es más natural y cercano a la realidad cotidiana.

2.2. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de respuestas	Tipo de variable	Escala de medición
Gestión administrativa	Mero (2018) Es la administración de la empresa basándose en sus funciones o procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control, cuya finalidad es poder lograr las metas de la empresa.	Medición de la gestión administrativa mediante un cuestionario de sus dimensiones	Planificación	1. Plan Estratégico 2. Plan Operativo 3. Administración estratégica 4. Planear metas y objetivos	1-4	Encuesta / Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Cuantitativa Escalar	Likert Ordinal
			Organización	5. Trabajo en Equipo 6. Capacitación Profesional 7. Estructura Organizativa 8. Identificación Laboral 9. Satisfacción Laboral 10. Puesto De Trabajo 11. Clima Organizacional	5-12				
			Dirección	12. Infraestructura 13. Optimización de Recursos 14. Cumplimiento de Metas 15. Buena Dirección 16. Liderazgo	13-17				
			Control	17. Instrumentos de Gestión 18. Control De Recursos 19. Auditoría 20. Supervisión	18-21				
			Incentivo	1. Estímulos y premios 2. Celebrar fechas 3. Incentivos y bonificaciones 4. Reconocimiento	1-4				
Motivación laboral	Gonzales (2006) La motivación bien es interna cuando es producida por uno mismo, o bien es externa cuando es incentivado por cosas. Hoy en día se ha vuelto muy necesario el hecho de motivar a los empleados para que haya colaboración y cooperación y de esta manera se logre llegar al objetivo.	Medición de la motivación laboral mediante un cuestionario de sus dimensiones	Comunicación	5. Identificación con su área 6. Buen servicio 7. Comunicación eficaz 8. Labores extraordinarias	5-8	Encuesta / Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Cuantitativa Escalar	Likert Ordinal
			Liderazgo	9. Uso del liderazgo 10. Motivación del jefe 11. Actuación pronta 12. Capacidad de influir	9-12				
			Motivación extrínseca	13. Logro de premios y recompensas 14. Recibir incentivos 15. Motivación por bonificaciones 16. Felicitado por su jefe	13-16				
			Motivación intrínseca	17. Automotivación 18. Entusiasmo 19. Logro de metas laborales	17-20				
			Satisfacción laboral	20. Motivado en su trabajo 21. Condiciones salariales 22. Valores institucionales 23. Sentirse cómodo	21-24				

V1: Gestión Administrativa

Mero (2018) señala que se concentra en las diferentes tareas que conforman la administración de una empresa tales como la planificación, organización, dirección y control, con el objetivo principal de alcanzar las metas establecidas por dicha empresa.

V2: Motivación Laboral

Gonzales (2006) acota que la motivación bien es interna cuando es producida por uno mismo, o bien es externa cuando es incentivado por cosas. Se puede observar que el rendimiento depende de cada persona, dado que se ha visto a trabajadores que tienen la misma función, sin embargo, suelen trabajar distinto. Asimismo, hoy en día se ha vuelto muy necesario el hecho de motivar a los empleados para que haya colaboración y cooperación y de esta manera se logre llegar al objetivo.

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

2.3.1. Población

Tamayo (2012) menciona que es en sí el fenómeno de estudio en su totalidad o el conjunto de ciertas entidades que se realizan en una determinada característica, cuya denominación es la población adscrita a una investigación.

La población para esta investigación, fue el conjunto de todos los trabajadores que realizan funciones en el área de ventas de la empresa Movistar, sede San José, Chiclayo. Por ello, la empresa cuenta con 30 trabajadores en dicha área.

2.3.2. Muestra

Se entiende como la fracción característica de la población, la cual corresponderá a los voluntarios para el desarrollo del estudio. Se empleó una fórmula muestral para promociones de marco muestral, de este modo se determinó el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Tabla 1

Descripción de elemento de la muestra

Marco muestral	N =	30
Alfa (Máximo error típico I) nivel de significación	$\alpha =$	0.05
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2 =$	0.95
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1-\alpha/2) =$	1.96
Prevalencia de usuario	$P =$	0.5
Complemento de P	$q =$	0.5
Error máximo	$d =$	0.05
Tamaño de la muestra	n =	28

Nota: Elaboración propia

2.3.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo aleatorio simple; es decir, todos los sujetos tuvieron mismas posibilidades de ser parte de la fracción concreta a estudiar.

2.3.4. Unidad de análisis

Fue el área de ventas de la empresa Movistar sede San José, Chiclayo – 2023.

2.3.5. Criterios de Selección y representatividad

Criterios de inclusión

Los sujetos de estudio fueron el personal del departamento de ventas de la empresa Movistar, sede de San José Chiclayo, que están dispuestos a proporcionar información sobre la gestión administrativa y la motivación laboral. Ellos fueron los participantes elegidos para llevar a cabo la investigación.

Criterios de exclusión

No participaron supervisores del área de ventas siendo excluidos en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumentos de medición

Se consideró la encuesta y se llevó a cabo un cuestionario con el objetivo de evaluar las diferentes dimensiones de las variables asociadas con la gestión administrativa y la motivación laboral.

La herramienta del cuestionario fue un formulario, cuyas preguntas se aplicaron a los trabajadores del área de ventas de la empresa Movistar, sede San José Chiclayo, se realizó la valoración en escala de Likert de cinco opciones en las dos variables.

La investigación siguió los siguientes procesos

1. Se solicitó una autorización para poder efectuar el cuestionario a los trabajadores del área transcrita con anterioridad
2. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas a los colaboradores del área, los datos se registraron en el desarrollo del cuestionario realizado.
3. El instrumento fue validado a través del alfa de Cronbach.

Se utilizó el método inductivo porque ayudó a encontrar propuestas de mejora, asimismo, Pérez (2008) indica que este método permite obtener conclusiones generales a partir de premisas concretas. Donde se distinguen la observación, el estudio de los hechos y la clasificación.

2.4.2. Análisis y Validez de Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para la validación del instrumento de investigación y contando con la participación de los siguientes expertos en investigación: el Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón, el Dr. José William Córdova Chirinos, así como el Lic. Kelwin José Chávez Vera. Para llevar a cabo la investigación, se recopilaron datos primarios mediante la utilización del instrumento mencionado.

Tabla 2*Confiabilidad de Variable Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	4

Nota: Estadística de la variable gestión administrativa

Interpretación: El resultado indica que el valor 0,947 es satisfactorio, puesto que se encuentra dentro de los intervalos de fiabilidad. De esta manera, se puede afirmar que los instrumentos utilizados son fiables.

Tabla 3*Confiabilidad de Variable Motivación Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	6

Nota: Estadística de la variable motivación laboral

Interpretación: El análisis indica que el valor obtenido de 0,947 es considerado positivo, ya que se encuentra dentro de los intervalos de fiabilidad, lo que sugiere que los instrumentos utilizados en la medición son confiables.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Una vez recopilados los datos, se procedió a realizar su respectivo análisis con software especializado en procesamiento de información, como SPSS y Excel. En primer lugar, se ordenaron los datos de manera clasificada, para luego pasarlos al SPSS y realizar los análisis descriptivos correspondientes. Se hizo un análisis por medio de niveles de cada variable en sus respectivas dimensiones, así como también se estableció la relación entre la segunda variable y las dimensiones de la primera variable.

Finalmente, se realizó una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual reveló que no existe una distribución normal entre las variables, posteriormente se empleó la prueba de

correlación de Spearman, obteniendo como resultado una relación fuerte y positiva entre las dos variables analizadas.

2.6. Criterios éticos

Los aspectos éticos que se emplearon en la investigación fueron: la libertad dado que cada trabajador responde la encuesta bajo su criterio, justicia ya que a todos se les dio la misma libertad para responder la encuesta, honestidad porque cada uno respondió de forma sincera para poder ayudarnos con la encuesta y sus resultados, por último, la empatía dado que se entendió la respuesta de cada trabajador y el momento en el que podían llenar la encuesta.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

Tabla 4

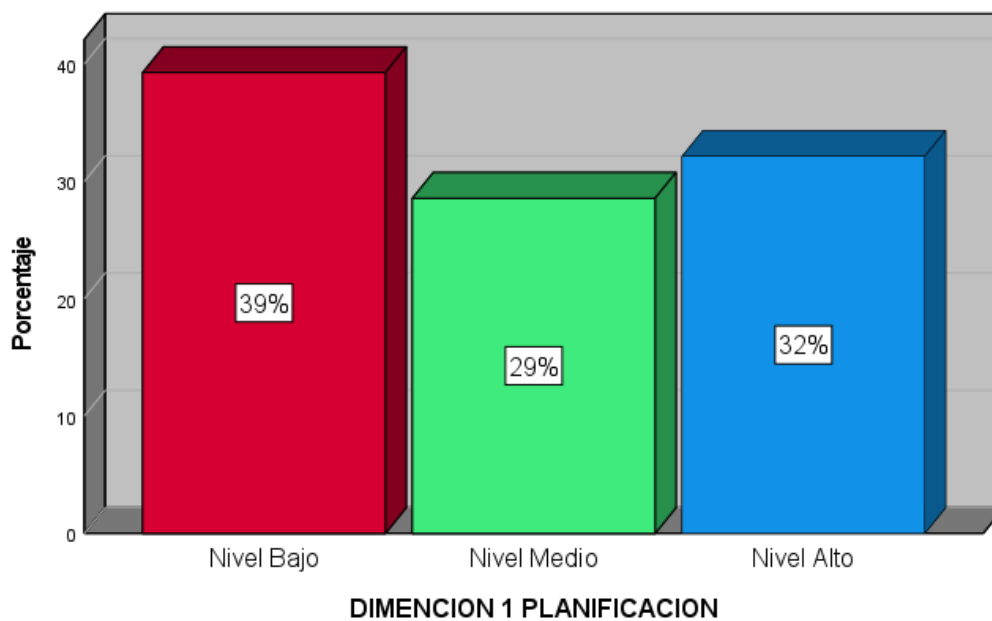
Dimensión Planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	11	39%
	Nivel Medio	8	28%
	Nivel Alto	9	32%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 4.

Figura 1

Dimensión Planificación



Nota: En la tabla 4 y la figura 1 se muestra el nivel de la dimensión "Planificación". Se observa un bajo nivel del 39%, un nivel medio del 29% y un alto nivel del 32%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José lleva a cabo muy pocas planificaciones.

Tabla 5

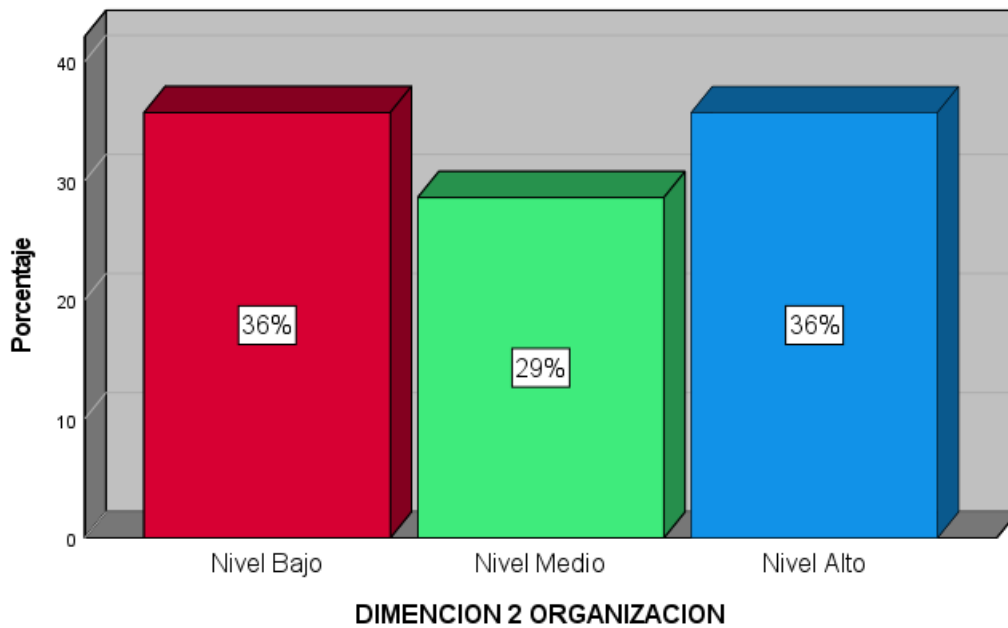
Dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	36%
	Nivel Medio	8	29%
	Nivel Alto	10	36%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 5.

Figura 2

Dimensión Organización



Nota: En la tabla 5 y la figura 2 se muestra el nivel de la dimensión "Organización". Se observa un bajo nivel del 36%, un nivel medio del 29% y un alto nivel del 36%. Estos resultados indican que la empresa Movistar sede - San José tiene una baja organización en la empresa.

Tabla 6

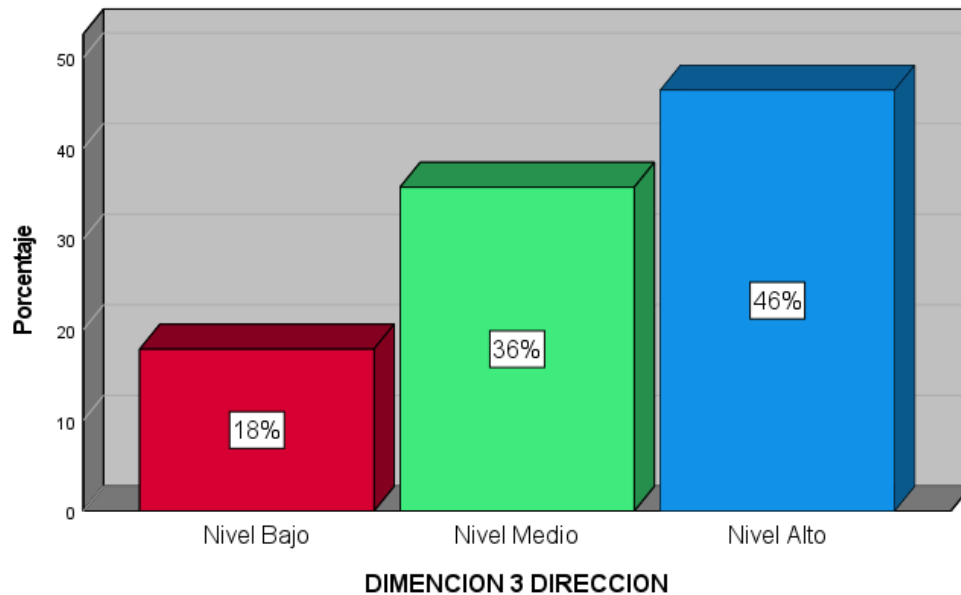
Dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	5	18%
	Nivel Medio	10	36%
	Nivel Alto	13	46%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 6.

Figura 3

Dimensión Dirección



Nota: En la tabla 6 y la figura 3 se presenta el nivel de la dimensión "Dirección". Se observó un bajo nivel del 18%, un nivel medio del 36% y un alto nivel del 46%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José tiene un nivel alto de dirección en la empresa.

Tabla 7

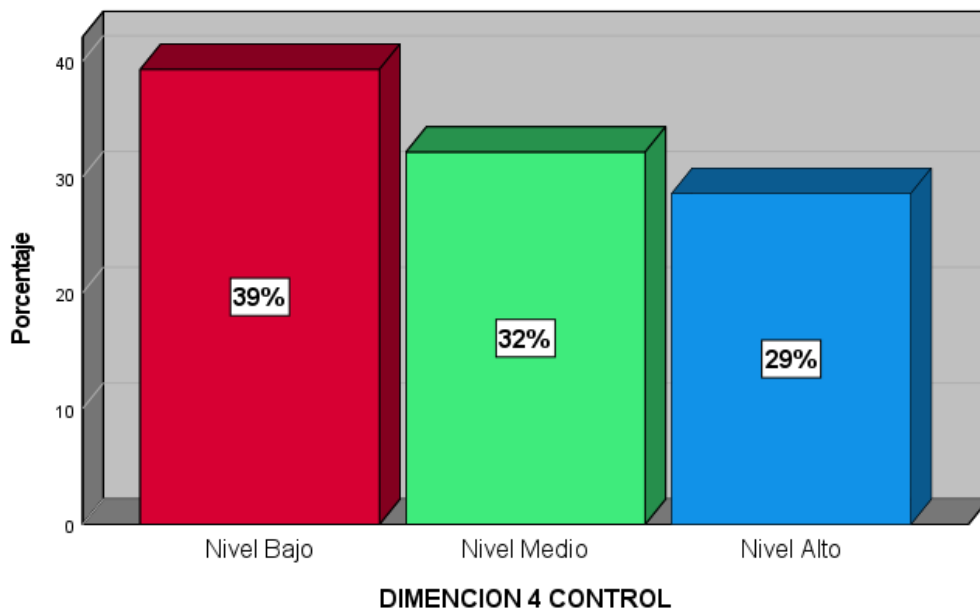
Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	11	39%
	Nivel Medio	9	32%
	Nivel Alto	8	29%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 7.

Figura 4

Dimensión Control



Nota: En la tabla 7 y la figura 3 se presenta el nivel de la dimensión "Control". Se observó un bajo nivel del 39%, un nivel medio del 32% y un alto nivel del 29%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José puede tener deficiencias en su control interno.

Tabla 8

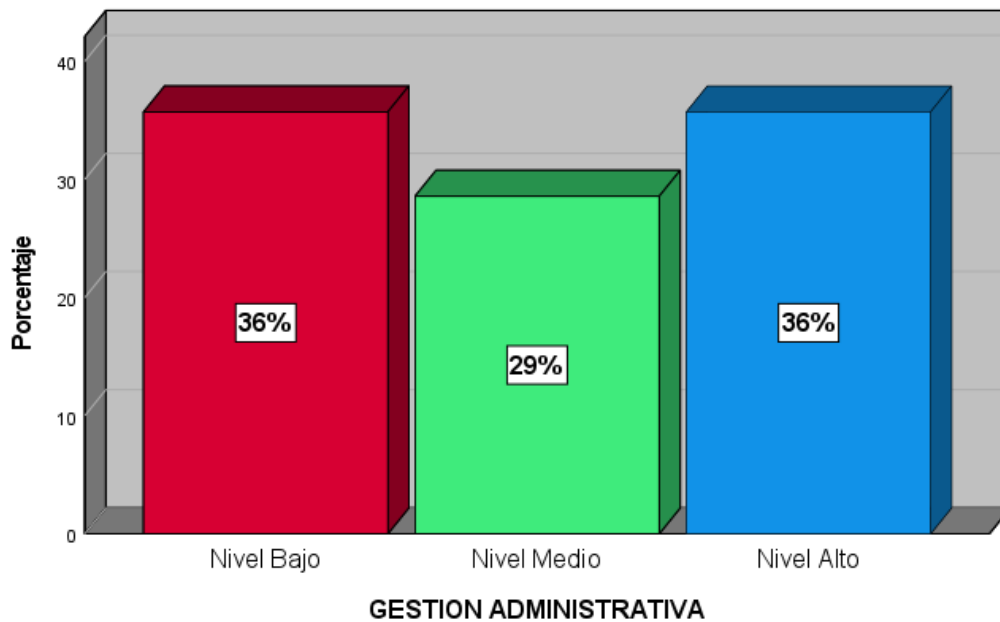
Variable Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	36%
	Nivel Medio	8	29%
	Nivel Alto	10	36%
	Total	28	100%

Nota: En la tabla 8 se presentan los resultados arrojados en el procesamiento de los datos del programa SPSS.

Figura 5

Variable Gestión Administrativa



Nota: En la tabla 8 y la figura 5 se muestra el nivel de la variable "Gestión administrativa". Se observa un bajo nivel del 36%, un nivel medio del 29% y un alto nivel del 36%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener deficiencias en su gestión administrativa.

Tabla 9

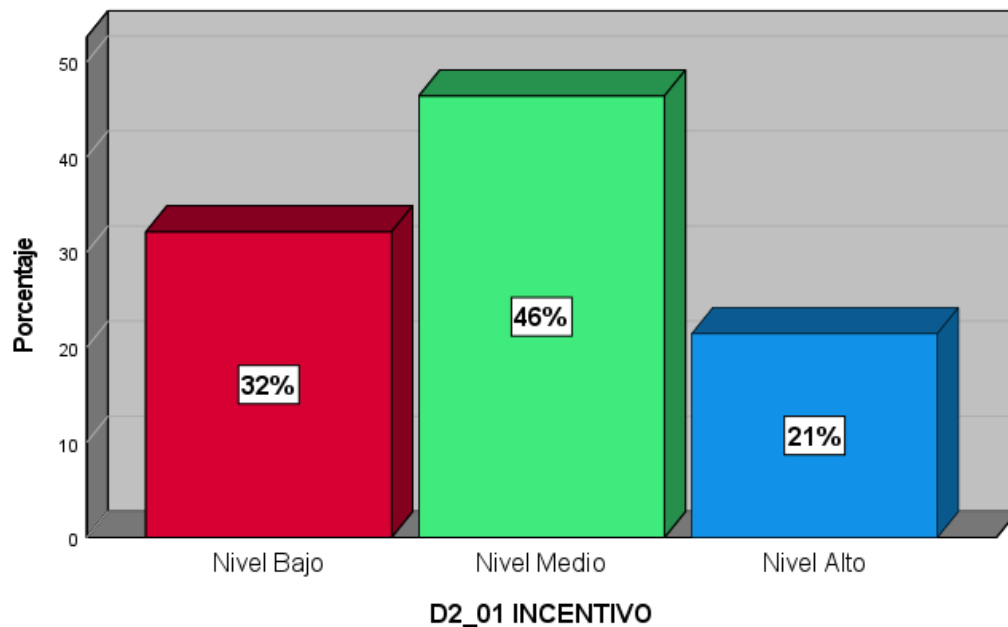
Dimensión Incentivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	9	32%
	Nivel Medio	13	46%
	Nivel Alto	6	21%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 9.

Figura 6

Dimensión Incentivo



Nota: En la tabla 9 y figura 6 se presenta el nivel de la dimensión "Incentivo". Se observó un bajo nivel del 32%, un nivel medio del 46% y un alto nivel del 21%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José a veces puede tener un enfoque equilibrado y positivo en cuanto a sus incentivos, pero también puede tener deficiencias en este aspecto.

Tabla 10

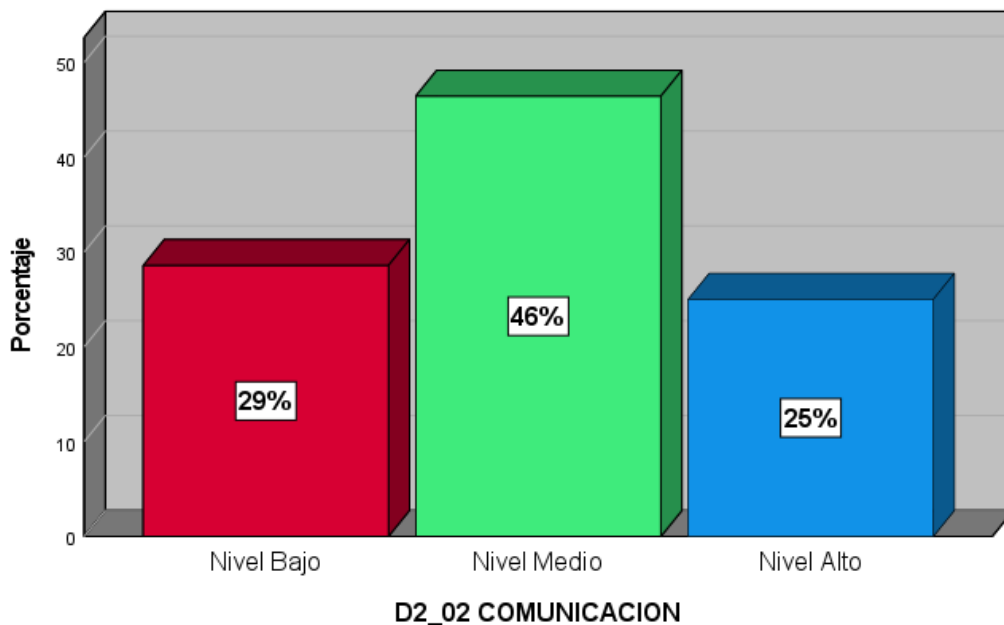
Dimensión Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	8	29%
	Nivel Medio	13	46%
	Nivel Alto	7	25%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 10.

Figura 7

Dimensión comunicación



Nota: En la tabla 10 y la figura 7 se muestra el nivel de la dimensión "Comunicación". Se observó un bajo nivel del 29%, un nivel medio del 46% y un alto nivel del 25%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José a veces puede tener un enfoque equilibrado y positivo en cuanto a su comunicación, pero también puede tener deficiencias en este aspecto.

Tabla 11

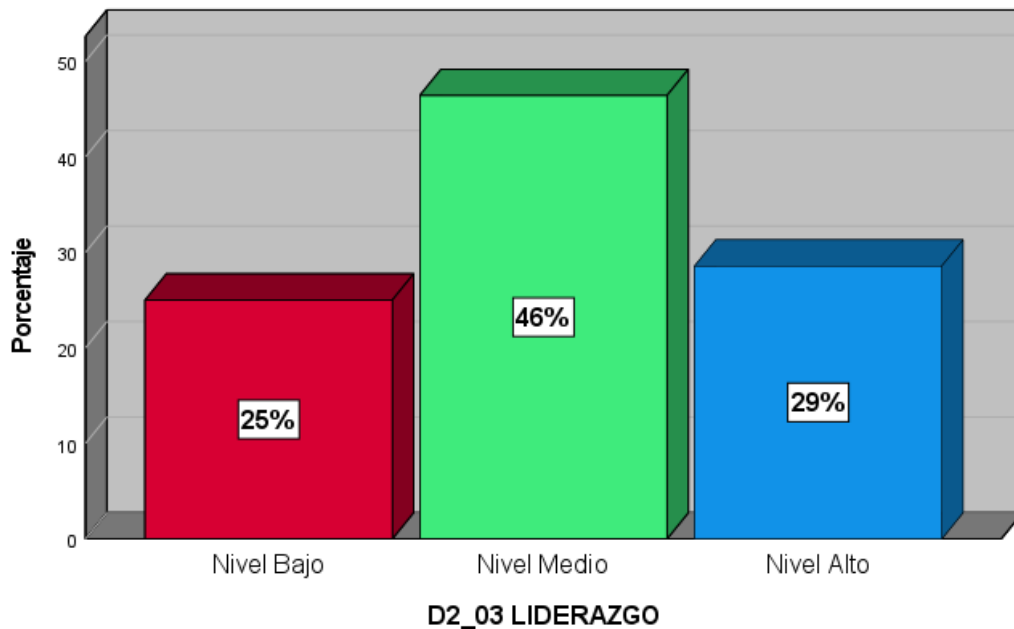
Dimensión Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	7	25%
	Nivel Medio	13	46%
	Nivel Alto	8	29%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 11.

Figura 8

Dimensión Liderazgo



Nota: En la tabla 11 y la figura 8 se muestra el nivel de la dimensión "Liderazgo". Se observa un bajo nivel del 25%, un nivel medio del 46% y un alto nivel del 29%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener un enfoque equilibrado y positivo en cuanto a su liderazgo, pero también puede tener deficiencias en este aspecto.

Tabla 12

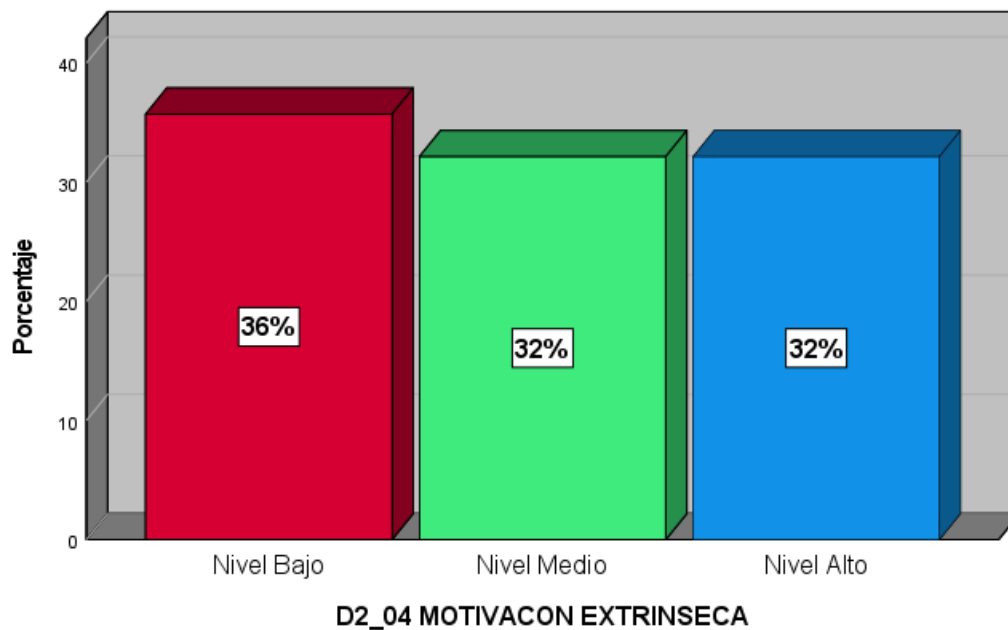
Dimensión Motivación Extrínseca

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	36%
	Nivel Medio	9	32%
	Nivel Alto	9	32%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 12.

Figura 9

Dimensión Motivación Extrínseca



Nota: En la tabla 12 y la figura 9 se muestra el nivel de la dimensión "Motivación extrínseca". Se observó un bajo nivel del 36%, un nivel medio del 32% y un alto nivel del 32%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener una motivación extrínseca baja.

Tabla 13

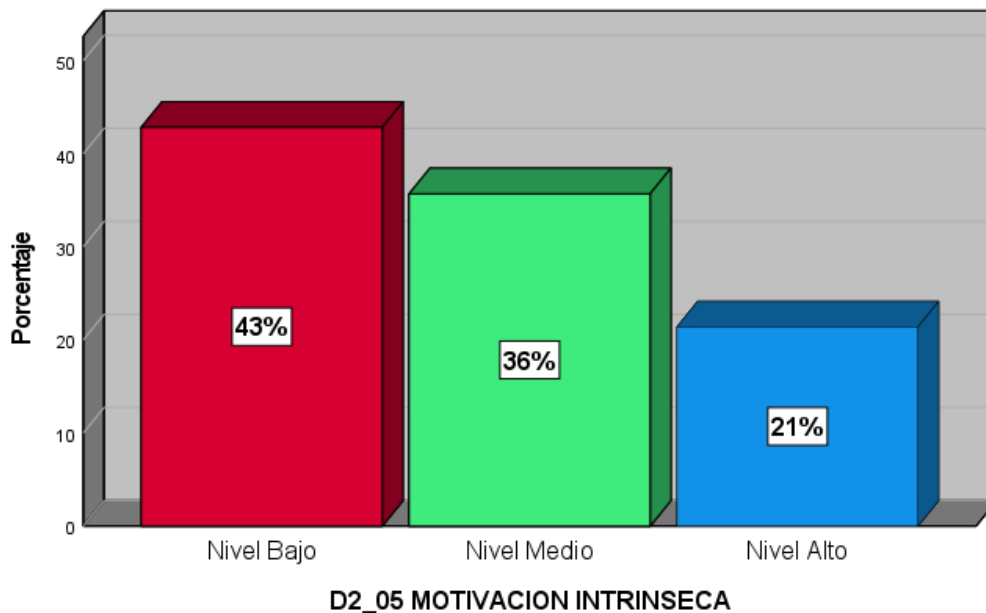
Dimensión Intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	12	43%
	Nivel Medio	10	36%
	Nivel Alto	6	21%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 13.

Figura 10

Motivación intrínseca



Nota: En la tabla 13 y la figura 10 se muestra el nivel de la dimensión "Motivación intrínseca". Se observa un bajo nivel del 43%, un nivel medio del 36% y un alto nivel del 21%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener un nivel bajo en cuanto a su motivación intrínseca.

Tabla 14

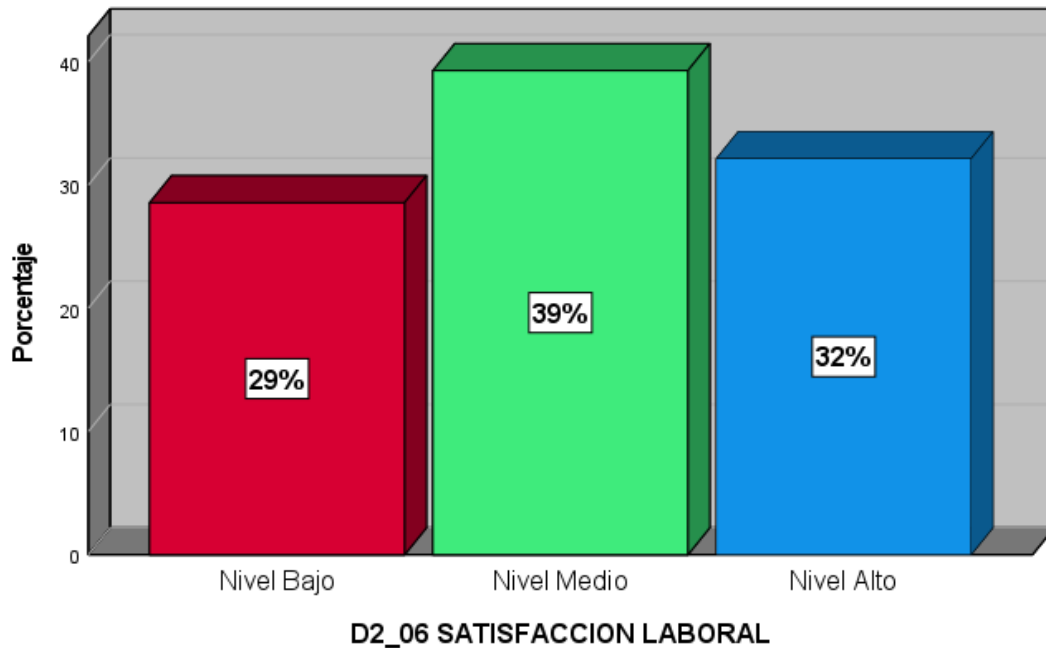
Dimensión Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	8	29%
	Nivel Medio	11	39%
	Nivel Alto	9	32%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 14.

Figura 11

Dimensión Satisfacción laboral



Nota: En la tabla 14 y la figura 11 se muestra el nivel de la dimensión "Satisfacción laboral". Se observa un bajo nivel del 29%, un nivel medio del 39% y un alto nivel del 32%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener un nivel bajo en cuanto a su satisfacción laboral.

Tabla 15

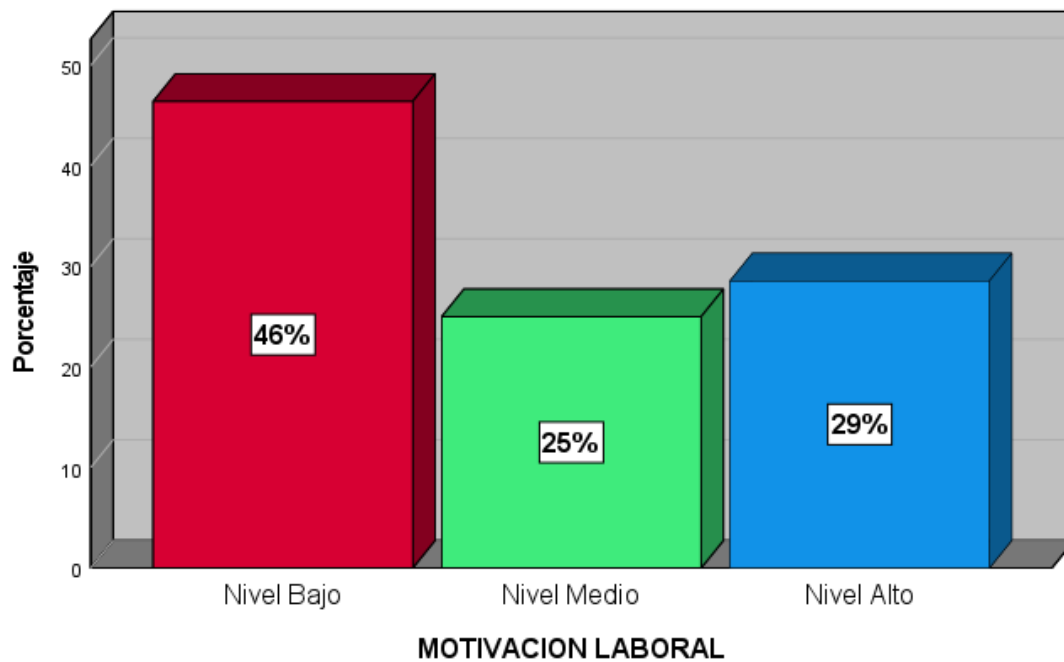
Variable Motivación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	13	46%
	Nivel Medio	7	25%
	Nivel Alto	8	29%
	Total	28	100%

Nota: Los resultados del programa SPSS se presentan en la tabla 15.

Figura 12

Variable Motivación Laboral



Nota: En la tabla 15 y la figura 12 se muestra el nivel de la dimensión "Motivación laboral". Se observa un bajo nivel del 46%, un nivel medio del 25% y un alto nivel del 29%. Estos resultados sugieren que la empresa Movistar sede - San José podría tener un nivel bajo en cuanto a su motivación laboral.

Tabla 16*Relación entre planificación y motivación laboral*

			Planificación	MOTIVACIÓN LABORAL
Rho Spearman	de Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,738**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,738**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

Nota: En la tabla 16 El resultado de correlación obtenido entre las variables "panificación" y "motivación laboral" es de 0.738, lo cual indica una **correlación positiva considerable** entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la planificación, también tiende a aumentar la motivación laboral. Sin embargo, recuerda que la correlación no implica necesariamente una relación causal directa y pueden existir otros factores que influyan en esta relación.

Tabla 17*Relación entre organización y motivación laboral*

			Organización	MOTIVACION LABORAL
Rho Spearman	de Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,824**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	MOTIVACION LABORAL	Coeficiente de correlación	,824**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

Nota: En la tabla 17 se observa que el valor de correlación obtenido (0.824) indica una relación positiva muy fuerte entre las variables organización y motivación laboral. Esto sugiere que conforme aumenta el grado de organización en el ambiente laboral, también aumenta la motivación de los trabajadores.

Tabla 18*Relación entre dirección y motivación laboral*

				Dirección	MOTIVACION LABORAL
Rho	de Dirección	Coeficiente de	de	1.000	,835**
Spearmen		correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		28	28
	MOTIVACION LABORAL	Coeficiente de	de	,835**	1.000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		28	28

Nota: En la Tabla 18 se puede observar que el valor de 0.835 indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables de Dirección y Motivación Laboral. Esto sugiere que a medida que se mejora la dirección, también se incrementa la motivación laboral.

Tabla 19*Relación entre control y motivación laboral*

				Control	MOTIVACION LABORAL
Rho Spearman	de Control	Coeficiente de	de	1.000	,849**
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		28	28
	MOTIVACION LABORAL	Coeficiente de	de	,849**	1.000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		28	28

Nota: En la Tabla 19 se puede apreciar que el valor de correlación obtenido es de 0.849, lo cual indica una relación positiva muy fuerte entre las variables de Control y Motivación Laboral. Esto sugiere que a medida que se incrementa el nivel de control que tienen los empleados sobre su trabajo, también aumenta su motivación.

Tabla 20*Normalidad de Gestión Administrativa y motivación Laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,918	28	,032
Motivación laboral	,903	28	,014

Nota: En la tabla 20, se estima que el p-valor es menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la H0 y se acepta la H1. Por tanto, se utiliza el coeficiente de Spearman para las pruebas de correlación no paramétricas:

Tabla 21*Relación entre gestión administrativa y motivación laboral*

		Gestión administrativa	Motivación laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,867**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	28	28
	Motivación laboral	,867**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	28	28

Nota: En la Tabla 21, el resultado de correlación obtenido (0.867) indica una fuerte relación positiva entre las variables de Gestión Administrativa y Motivación Laboral. Esto sugiere que a medida que se mejora la gestión administrativa en la empresa, también aumenta la motivación laboral de los empleados.

3.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo específico 1, según los resultados obtenidos, la variable gestión administrativa en la sede de Movistar en San José mostró un bajo nivel del 36%, un nivel medio del 29% y un alto nivel del 36%. Esto sugiere posibles deficiencias en la gestión administrativa. Estos resultados fueron comparables con estudios como el de Gancino (2021) que pudo demostrar que la gestión de administración se da de nivel regular (37.93 %), al igual que Truyenque (2021) quien dedujo que existe una apreciación alta de la gestión (76 %) en la empresa examinada; asimismo, Mora (2020) derivó como buena la gestión en la empresa (77.4 %) siendo importante para el logro de los objetivos de la organización. Respecto a ello, la teoría de Mero (2018) respalda esta conclusión al enfocarse en las funciones o procesos administrativos. Además, Marco et al. (2016) sostienen que la gestión administrativa requiere esfuerzos coordinados y herramientas adecuadas para lograr los objetivos de la organización.

Según el objetivo específico 2, en la sede de Movistar en San José se han observado niveles bajos del 46%, niveles medios del 25% y niveles altos del 29% en cuanto a la motivación laboral. Estos hallazgos indican que la empresa podría estar experimentando un bajo nivel de motivación laboral, respaldado por la teoría de González (2006) sobre que el rendimiento de los trabajadores depende de su motivación, según se ha observado. Napolitano (2018) menciona que la motivación impulsa el comportamiento humano y puede ser generada por estímulos internos o externos. La investigación de Mora (2020) mostró que los trabajadores perciben como alta su motivación en el trabajo, en tanto, Gancino (2021) encontró que la motivación fue de grado regular y malo (68.96 %). En general, estos resultados sugieren que la empresa Movistar podría estar experimentando un bajo nivel de motivación laboral, lo que podría afectar su rendimiento y satisfacción de los trabajadores.

El objetivo específico 3 buscó identificar la relación entre la planificación y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José - Chiclayo 2023. El resultado de correlación de 0.738 indica una relación significativa positiva entre estas dos variables, lo que significa que a medida que aumenta la planificación laboral, también

aumenta la motivación del personal de ventas de Movistar. La investigación de Sanchez. (2020) respalda esta conclusión al mostrar que la motivación y el desempeño están estrechamente relacionados. Por lo tanto, se concluye que es importante para la empresa fomentar una cultura de planificación efectiva para mejorar la motivación y el desempeño del personal de ventas, ya que existe una relación positiva entre la planificación y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José - Chiclayo 2023.

Según el objetivo específico 4, la correlación obtenida de 0.824 entre la organización y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José – Chiclayo, lo cual indica una relación positiva y significativa entre estas variables. A medida que aumenta la organización en la empresa, también aumenta la motivación laboral del personal de ventas. La investigación de Tejada (2020) respalda estos resultados al encontrar una correlación positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de la municipalidad de Arequipa-Perú. Por lo tanto, se sugiere que a medida que aumenta la motivación laboral, también se incrementa el compromiso de los trabajadores con la empresa. Es esencial que Movistar fomente una cultura organizacional sólida para mejorar significativamente la motivación laboral y el rendimiento de los empleados, proporcionando estructura, claridad en las responsabilidades y recursos adecuados para su personal de ventas.

Del objetivo específico 5, se muestra una correlación positiva y significativa de 0.835 entre la dirección y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José - Chiclayo 2023. Esto indica que a medida que la dirección en la empresa se fortalece, también se incrementa la motivación laboral del personal de ventas, respaldando el estudio de Sánchez (2020), el cual establece una relación positiva entre la motivación y el desempeño. Por lo tanto, se concluye que es crucial fortalecer la dirección y liderazgo de Movistar en la sede San José - Chiclayo 2023, brindando una guía clara, estableciendo metas desafiantes y brindando apoyo a los empleados. Así, se podrá mejorar significativamente la motivación laboral del personal de ventas y, en consecuencia, su desempeño en la empresa.

En el objetivo específico 6 del estudio se muestra una correlación positiva y significativa de 0.849 entre la variable de Control y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José - Chiclayo 2023. Esto indica que a medida que aumenta el nivel de control en la empresa, también se incrementa la motivación laboral del personal de ventas. El estudio realizado por Gancino (2021) respalda estos hallazgos al demostrar una relación significativa entre estas variables ($\rho=0.814$). Por lo tanto, es importante que Movistar implemente estrategias y prácticas que fomenten un mayor nivel de control en el trabajo, proporcionando claridad en las responsabilidades y expectativas, fomentando la participación y autonomía en la toma de decisiones, y brindando retroalimentación constante y constructiva para mejorar la motivación laboral del personal de ventas.

Finalmente, del objetivo general, los resultados muestran una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.867 entre ambas variables. Claros (2022) realizó una investigación para examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la empresa Red de Salud en Alto Amazonas. Los resultados indicaron que la gestión administrativa tuvo un calificativo regular del 54%, malo del 25%, y bueno del 21%, mientras que la calidad de atención obtuvo un calificativo medio del 47%, bajo del 38%, y alto del 15%. Se concluye que existe una relación entre ambas variables, siendo la gestión administrativa la que influye en un 83.36% en la calidad de atención.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Respecto al propósito general de la indagación, se evidenció un 0.000 de significación con un valor de Spearman de 0.867, con lo cual se pudo determinar que existe conexión positiva y de grado alto entre la gestión administrativa y la motivación que sienten los trabajadores en la empresa Movistar en la sede San José-Chiclayo. De esta forma, se deduce que efectuar un adecuado proceso de planeación de las actividades, las metas y objetivos a cumplir, así como una correcta distribución del equipo de trabajo, de las responsabilidades y estructura organizativa, junto a una optimización de los recursos, una buena dirección y liderazgo, y control de recursos con la supervisión, todo esto va a contribuir a que los trabajadores se sientan estimulados y motivados en su centro de labores favoreciendo el logro de las metas de la organización.

En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que existe una percepción de nivel bajo (36%) de la gestión administrativa en la empresa Movistar, sede San José, lo cual sugiere la posible presencia de deficiencias en su despliegue de actividades de planeación, distribución de tareas y responsabilidades, orientación y liderazgo, así como en sus actividades de supervisión y control. Aspectos que deben ser atendidos a fin de mejorar la gestión y lograr sus propósitos organizacionales.

Respecto al segundo propósito específico, después de analizar las derivaciones obtenidas, se concluye que existe una motivación laboral de nivel bajo (46%) en la sede San José de la empresa Movistar, lo cual sugiere la posibilidad de que exista un deficiente nivel de comunicación entre empleados y superiores, un liderazgo poco motivador, así como la carencia de estímulos e incentivos que influyan en los trabajadores a sentirse a gusto en la organización.

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados de esta investigación muestran una conexión significativa y positiva entre la fase de planificación y la motivación laboral del

personal de ventas de Movistar en la sede San José – Chiclayo, al obtener un 0.000 de significación junto a un 0.738 de correlación de Spearman, denotando conexión positiva alta. Estos hallazgos respaldan la idea de que promover una cultura de planificación efectiva puede mejorar tanto la motivación como el desenvolvimiento de los empleados de ventas en la empresa.

Con relación al cuarto propósito específico, los resultados del estudio respaldan una conexión positiva y significativa entre la organización y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José – Chiclayo, según el 0.000 de significación obtenido con el valor de Spearman de 0.824, lo cual demostró que existe positiva y alta conexión entre las premisas. De esta forma, se resalta la importancia de fomentar una cultura de organización sólida en Movistar, proporcionando estructura, claridad de responsabilidades y recursos adecuados para el personal de ventas, lo que puede aumentar significativamente su motivación laboral y mejorar su desenvolvimiento.

Del quinto propósito específico, se obtuvo un 0.000 de significación con un 0.835 de correlación de Spearman, por lo cual, el estudio revela una correlación positiva, significativa y de grado alto entre la fase de dirección y la motivación laboral del personal de ventas de Movistar en la sede San José. Por lo cual, es fundamental para la empresa fortalecer su dirección y liderazgo en la sede, proporcionando orientación clara, estableciendo metas desafiantes y brindando apoyo a los empleados, para así mejorar considerablemente la motivación del personal de ventas y su desempeño en la empresa.

Finalmente, el sexto objetivo específico, las derivaciones del estudio indicaron un 0.000 de significación con un 0.849 de correlación de Spearman, demostrando una conexión positiva y significativa entre el nivel de control en la empresa y la motivación del personal de ventas de la sede San José de la empresa Movistar. Esto sugiere que implementar estrategias y prácticas que promuevan un mayor nivel de inspección en el trabajo puede mejorar positivamente la motivación laboral del personal de ventas.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al jefe de tienda y supervisores de la empresa Movistar en la sede San José trabajar en conjunto a fin de revisar los procesos de gestión administrativa para identificar posibles deficiencias y tomar medidas para mejorarlas, siendo importante que cuenten con herramientas adecuadas y una coordinación efectiva entre el personal para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, podrían considerar la implementación de medidas de control interno para mejorar aún más su gestión administrativa.

Asimismo, se sugiere al jefe de tienda y supervisores de la sede, desarrollar e implementar estrategias y programas de motivación a fin de mejorar el ánimo e interés de los trabajadores, así como su bienestar y rendimiento. Esto puede ser, por ejemplo, desarrollar capacitaciones frecuentes al equipo de ventas, efectuar actividades sencillas que pueden ser de valor para los trabajadores, como la celebración de fechas especiales, la premiación e incentivos por cumplimiento de metas; así como el reconocimiento de trabajadores productivos. Además, es importante que la empresa se concentre en desarrollar un ambiente laboral positivo y fomente la comunicación y colaboración entre los empleados.

Se recomienda al jefe de tienda y a los supervisores de la sede de la empresa Movistar puedan implementar programas y estrategias que fomenten una cultura de planificación efectiva entre su personal de ventas. Tal como efectuar capacitaciones para que el personal conozca sus responsabilidades concretas y según ello, puedan planear sus tiempos y tareas a desarrollar; además de brindarles las herramientas tecnológicas y sistemas de seguimiento que les ayuden a planificar su trabajo de manera más eficiente. Asimismo, se sugiere a los supervisores poder reunir frecuentemente al equipo de ventas y darles a conocer las metas y objetivos del mes, el plan de operación de las actividades y toda la información necesaria para un correcto desarrollo de sus funciones. Todo esto permitirá que los trabajadores se sientan parte importante de la organización para su crecimiento y estén comprometidos con la empresa.

Por otra parte, se recomienda a los responsables de la sede de la empresa Movistar implementar medidas para fortalecer su cultura organizacional. Esto mediante una correcta distribución de las responsabilidades, recursos y medios para que los trabajadores tengan en claro sus funciones a efectuar; de esta forma, se sugiere comunicar a todo trabajador, mediante reuniones iniciales, la estructura organizativa de la empresa, las líneas de autoridad, las responsabilidades de sus puestos; además de suministrarles los recursos necesarios para su buen desempeño. Además, fomentar un ambiente de trabajo motivador reconociendo los logros de los empleados, ya que el hacerlo, puede aumentar significativamente la motivación laboral y mejorar el desenvolvimiento de los empleados en la empresa Movistar.

De la misma manera, se recomienda a los responsables de la sede Movistar fortalecer la dirección y el liderazgo en la empresa; para ello, se sugiere al jefe de la sede tener reuniones periódicas con los supervisores para comunicar las metas y actividades a desarrollar, además de brindarles orientaciones frecuentes respecto al manejo de los equipos de ventas, en temas concernientes a estrategias de liderazgo, trabajo en equipo y motivación para encaminar correctamente al equipo al logro de sus objetivos. Esto contribuirá a mejorar las habilidades de los supervisores en la orientación de los equipos, lo cual favorecerá significativamente a una mayor motivación del personal de ventas y, en consecuencia, su desempeño en la empresa.

Así también, se sugiere a los supervisores llevar un control de las actividades y responsabilidades de cada trabajador, quienes deben rendir cuentas de las acciones desarrolladas y cómo van cumpliendo con sus metas. Es así que, se sugiere a los supervisores disponer de instrumentos de gestión para la revisión y vigilancia de cada persona a su cargo. Además, se sugiere al jefe de la sede programar reuniones semanales con los supervisores a fin de analizar el avance de las metas y, de ser necesario, desarrollar estrategias de mejora para impulsar su cumplimiento. Esto permitirá un mejor control de las responsabilidades, lo cual ayudará en el trabajo diario favoreciendo la motivación en el trabajo y potenciará el rendimiento en la empresa.

Con base en las conclusiones del propósito general, se sugiere al jefe y supervisores de la empresa Movistar sede San José que, para que haya una adecuada gestión administrativa, puedan elaborar un plan de operaciones para cada mes, trimestre o semestralmente, de acuerdo a las necesidades de la sede, donde se pueda definir claramente las metas, estrategias y actividades a desarrollar a fin de lograr el crecimiento de la empresa. Asimismo, se sugiere dar a conocer a cada trabajador sus responsabilidades con claridad, brindarles la orientación y los recursos necesarios; además de ofrecerles retroalimentación para un correcto desempeño. Por otra parte, se sugiere apoyo continuo y buen trato de los supervisores hacia los trabajadores estimulando el trabajo en equipo, reconociendo el trabajo bien realizado, incentivando el logro de objetivos; conjuntamente con una adecuada supervisión de las tareas a fin de velar por el cumplimiento de las metas. De esta manera, se puede encaminar correctamente la empresa mediante una fuerza laboral altamente motivada que contribuya a los resultados exitosos en las ventas y el trato al cliente.

REFERENCIAS

- Agudelo, L., y Aignerren, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Albitres, E., Menacho, A., Quispe, A. y Vásquez, E. (2020) Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. CIID Journal, 1(1), 271-282. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.62>
- Alcalá, Á. B. (2001). Un timón en la tormenta: Cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos en la empresa. Ediciones Díaz de Santos.
- Allauca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Arias, M., Flores, J., Gonzales, V. y Rodríguez, P. (2021) La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos Y Representaciones, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Aristondo, V (2019). ANÁLISIS CONCEPTUAL DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU IMPORTANCIA EN LA PERSONA Y ORGANIZACIÓN. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5822/Aristondo%20Valencia%2c%20Jos%c3%a9%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreiro, I., Delgado, M., García, T. y Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias, 4(4), 206-240. [file:///C:/Users/cpazo/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/cpazo/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(3).pdf)
- Canela R., Cea N., Galindo G. y Valilla S. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. <https://acortar.link/g4caUI>

- Cardona, A. y González, O. (2011). El proceso administrativo: Una aproximación conceptual. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3979/3348
- Carrasco, F. (2021, 18 de mayo). "Motivación en las organizaciones en tiempos de pandemia y su influencia en el desempeño laboral, 2021". *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/motivaci%C3%B3n-en-las-organizaciones-tiempos-de-pandemia-francis/?originalSubdomain=es>
- Escate, M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de una institución pública de la provincia de Huamanga, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69945>
- Gancino, V. (2021). *Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores de Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Guayaquil, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58720>
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas. Innovación y Cualificación*, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Habilidades_Directivas/m2O0lf1Hp8oC?hl=es&gbpv=1&dq=motivaci%C3%B3n+laboral&pg=PA82&printsec=frontcover
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020) Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Gorbaneff, Y., Torres, S., y Cardona, J. (2009). El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura. *Revista de Economía Institucional*, 11.
- Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea Ediciones.

- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mora, J. (2020). *Gestión administrativa y motivación laboral en docentes de instituciones educativas secundarias rurales de la UGEL Calca - Cusco 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59054>
- Moreno, M., Moreira, E., & Merchán, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 2367-2386. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Napolitano, G. (2018). Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble. Copyright. https://www.google.com.pe/books/edition/Motivaci%C3%B3n_en_el_%C3%A1mbito_laboral_El_cas/L1rIBQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=motivaci%C3%B3n+en+las+empresas&printsec=frontcover
- Núñez, H. (2015). Servicio al Cliente. México: 4ta. Edamsa impresiones
- Oficina internacional del trabajo (2016). Mejore su negocio. Planificación empresarial. Copuright. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf
- Ortega, C. (2021, agosto 11). Comunicación organizacional: Definición, tipos y características. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Parra, C., Márquez, B., Sánchez, L., & Mora, N. (2022). Gestión administrativa en el desempeño laboral de las empresas de Delivery-Cantón Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5), 30-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8712850>

- Perez, A. (2022). *La motivación laboral y la gestión administrativa en una municipalidad provincial, región Junín, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94887>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-17>
- Rivera, E. (2020). *Gestión administrativa y motivación laboral desde la perspectiva del personal del Programa Nacional de Conservación de Bosques – 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62990>
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R. y Montalvo, J. (2020, 12 de noviembre). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista espacios*, Vol. 41 (43), 54-55. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil, S. A. de C. V. https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/117658?fs_q=liderazgo&prev=fs
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020) Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Santander Universidades. (2021). Motivación intrínseca y extrínseca: Qué son y por qué las necesitas. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html>
- Tamayo, R. (2012). *¿Existe el método científico? Historia y realidad: Historia y realidad*. Fondo de Cultura Económica.
- Torner, C. (2022, 17 de agosto) Clima ético benevolente y comportamiento creativo: el papel moderador secuencial de la autonomía laboral y de la motivación intrínseca en el

sector eléctrico colombiano. *Universidad Nacional Autónoma de México*.
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/4773/1981>

Truyenque, F. (2021). *Gestión administrativa en la motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72372>

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta Editorial.

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales. *Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRÍZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Enfoque metodológico					
Título Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023					
Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivo Específico	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023?	H1: Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. H0: No existe relación positiva entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de Gestión Administrativa de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. 2. Identificar el nivel de motivación Laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023 3. Identificar la relación entre la planificación y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. 4. Identificar la relación entre la organización y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. 5. Identificar la relación entre la dirección y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. 6. Identificar la relación entre el control y la motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. 	Descriptivo, de nivel correlacional.	No experimental.

Anexo 2. instrumento de recolección de datos

La encuesta a realizar será anónima, y será usada como insumo del proceso de la gestión administrativa, es por ello que esperamos su resolución de manera verídica y responsable.

Responder las alternativas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

N.º	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planificación					
1	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional					
2	Considera usted que la Administración de la empresa Movistar está orientada a la planificación estratégica.					
3	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos.					
4	Considera usted que Movistar toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.					
	Dimensión 2: Organización					
5	Considera usted que la empresa Movistar promueve el trabajo en equipo					
6	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.					
7	Considera usted que la Empresa Movistar cuenta con una adecuada estructura organizativa.					
8	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza					
9	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.					
10	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo					
11	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización.					
12	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores.					
	Dimensión 3: Dirección					
13	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con una adecuada infraestructura.					
14	Considera usted que la empresa Movistar está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos.					
15	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas.					
16	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.					

N.º	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
17	Considera usted que la dirección de la empresa Movistar cuenta con un liderazgo participativo.					
	Dimensión 4: Control					
18	Considera usted que desarrolla sus labores acordes a los instrumentos de gestión en la empresa Movistar (ROF, MOF, CAP, etc.).					
19	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.					
20	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas.					
21	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones.					

ENCUESTA: MOTIVACIÓN LABORAL

La encuesta a realizar será anónima, y será usada como insumo del proceso de la gestión administrativa, es por ello que esperamos su resolución de manera verídica y responsable.

Responder las alternativas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

N.º	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVO					
1	Considera usted que recibe estímulos y premios por su desempeño					
2	Considera usted importante celebrar los onomásticos a fin de afianzar los lazos de amistad y mantenerlos como equipo de trabajo.					
3	Considera usted que los incentivos y bonificaciones que percibe le satisfacen.					
4	Considera usted en desagrado que limiten su trabajo para no reconocerle horas extras.					
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN					
5	Considera usted sentirse identificado con su área de trabajo.					
6	Considera usted que brinda un buen servicio.					
7	Considera usted que mantiene una comunicación eficaz en su labor					
8	Considera usted que participa en las labores extraordinarias de su área.					

	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO					
9	Considera usted que trabaja utilizando su liderazgo con sus compañeros.					
10	Considera usted que se siente motivado por su jefe en las tareas encomendadas.					
11	Considera usted que los jefes actúan prontamente frente a los problemas.					
12	Considera usted que tiene capacidad para influir en los demás.					
	DIMENSIÓN 4:					
13	Considera usted que logra premios y recompensas por parte de su institución.					
14	Considera usted que recibe algún incentivo por parte de su institución.					
15	Considera usted que se siente motivado por las bonificaciones que recibe por su productividad.					
16	Considera usted que es felicitado periódicamente por su jefe.					
	DIMENSIÓN 5: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
17	Considera usted que trabaja utilizando su automotivación.					
18	Considera usted que desarrolla sus labores con entusiasmo.					
19	Considera usted que siente satisfacción por lograr sus metas laborales.					
20	Considera usted que tiene pocos éxitos en su trabajo.					
	DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN LABORAL					
21	Considera usted sentirse motivado en el trabajo que desarrolla.					
22	Considera usted que las condiciones salariales para usted son buenas.					
23	Considera usted que se siente a gusto con los valores institucionales.					
24	Considera usted sentirse a gusto en su centro de labor.					

Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Experto validador 1:



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS


1. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villanueva Calderón
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	13 años
	CARGO	Jeje de Unidad de Investigación FACEM-USS
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.</p>

	<p>Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	

Nº		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Dimensión 1: Planificación		
01	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional	A (✓) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted que la Administración de la empresa Movistar está orientada a la planificación estratégica.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted que Movistar toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.	A (x) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 2: Organización		
05	Considera usted que la empresa Movistar promueve el trabajo en equipo	A (✓) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.	A (✓) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que la Empresa Movistar cuenta con una adecuada estructura organizativa.	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.	A (x) D () SUGERENCIAS:

10	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización.	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores.	A (✓) D () SUGERENCIAS:

Dimensión 3: Dirección		
13	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con una adecuada infraestructura.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que la empresa Movistar está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Considera usted que la dirección de la empresa Movistar cuenta con un liderazgo participativo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 4: Control		
18	Considera usted que desarrolla sus labores acordes a los instrumentos de gestión en la empresa Movistar (ROF, MOF, CAP, etc.).	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
21	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		

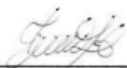

 Juez Experto
 Colegiatura N° CLAD N° 026471
 DNI 41400923

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amílcar Villanueva Calderón
9.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 años
	CARGO	Jefe de Unidad de Investigación FACEM
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel
		Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023
		ESPECÍFICOS Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

		Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
		Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
Nº		
MOTIVACION LABORAL		
DIMENSIÓN 1: INCENTIVO		
01	Considera usted que recibe estímulos y premios por su desempeño	A (✓) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted importante celebrar los onomásticos a fin de afianzar los lazos de amistad y mantenerlos como equipo de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que los incentivos y bonificaciones que percibe le satisfacen.	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted en desagrado que limiten su trabajo para no reconocerle horas extras.	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN		
05	Considera usted sentirse identificado con su área de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted que brinda un buen servicio.	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que mantiene una comunicación eficaz en su labor	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted que participa en las labores extraordinarias de su área.	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO		
09	Considera usted que trabaja utilizando su liderazgo con sus compañeros.	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	Considera usted que se siente motivado por su jefe en las tareas encomendadas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	Considera usted que los jefes actúan prontamente frente a los problemas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted que tiene capacidad para influir en los demás.	A (✓) D () SUGERENCIAS:

DIMENSIÓN 4: MOTIVACION EXTRINSECA		
13	Considera usted que logra premios y recompensas por parte de su institución.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que recibe algún incentivo por parte de su institución.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que se siente motivado por las bonificaciones que recibe por su productividad.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que es felicitado periódicamente por su jefe.	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		
17	Considera usted que trabaja utilizando su automotivación.	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	Considera usted que desarrolla sus labores con entusiasmo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que siente satisfacción por lograr sus metas laborales.	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que tiene pocos éxitos en su trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN LABORAL		
21	Considera usted sentirse motivado en el trabajo que desarrolla.	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	Considera usted que las condiciones salariales para usted son buenas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Considera usted que se siente a gusto con los valores institucionales.	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	Considera usted sentirse a gusto en su centro de labor.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ()
13. COMENTARIOS GENERALES. Ninguna		
14. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 Colegiatura N° CLAD N° 026471
 DNI 41400923

Experto validador 2:



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Dr. José William Córdova Chirinos
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	17 años
	CARGO	DTP USS
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
Nº	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Dimensión 1: Planificación	
01	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted que la Administración de la empresa Movistar está orientada a la planificación estratégica. A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos. A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted que Movistar toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios. A (X) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 2: Organización	
05	Considera usted que la empresa Movistar promueve el trabajo en equipo A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe. A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que la Empresa Movistar cuenta con una adecuada estructura organizativa. A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña. A (X) D () SUGERENCIAS:
10	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo A (X) D () SUGERENCIAS:
11	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización. A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores. A (X) D () SUGERENCIAS:

Dimensión 3: Dirección		
13	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con una adecuada infraestructura.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que la empresa Movistar está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	Considera usted que la dirección de la empresa Movistar cuenta con un liderazgo participativo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 4: Control		
18	Considera usted que desarrolla sus labores acordes a los instrumentos de gestión en la empresa Movistar (ROF, MOF, CAP, etc.).	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
21	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (21) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES	Ninguno	
7. OBSERVACIONES		



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

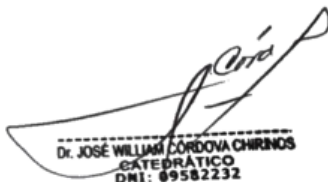
Juez Experto:
Dr. José William Córdova Chirinos
Colegiatura N° 18334
DNI 09582232

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ		Dr. José William Córdova Chirinos
9.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	_17_ años
	CARGO	DTP USS
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
Nº		
	MOTIVACION LABORAL	
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVO	
01	Considera usted que recibe estímulos y premios por su desempeño	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted importante celebrar los onomásticos a fin de afianzar los lazos de amistad y mantenerlos como equipo de trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que los incentivos y bonificaciones que percibe le satisfacen.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted en desagrado que limiten su trabajo para no reconocerle horas extras.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	
05	Considera usted sentirse identificado con su área de trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted que brinda un buen servicio.	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que mantiene una comunicación eficaz en su labor	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted que participa en las labores extraordinarias de su área.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO	
09	Considera usted que trabaja utilizando su liderazgo con sus compañeros.	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	Considera usted que se siente motivado por su jefe en las tareas encomendadas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	Considera usted que los jefes actúan prontamente frente a los problemas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted que tiene capacidad para influir en los demás.	A (x) D () SUGERENCIAS:

	DIMENSIÓN 4: MOTIVACION EXTRINSECA	
13	Considera usted que logra premios y recompensas por parte de su institución.	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que recibe algún incentivo por parte de su institución.	A (x) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que se siente motivado por las bonificaciones que recibe por su productividad.	A (x) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que es felicitado periódicamente por su jefe.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 5: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	
17	Considera usted que trabaja utilizando su automotivación.	A (x) D () SUGERENCIAS:
18	Considera usted que desarrolla sus labores con entusiasmo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que siente satisfacción por lograr sus metas laborales.	A (x) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que tiene pocos éxitos en su trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN LABORAL	
21	Considera usted sentirse motivado en el trabajo que desarrolla.	A (x) D () SUGERENCIAS:
22	Considera usted que las condiciones salariales para usted son buenas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
23	Considera usted que se siente a gusto con los valores institucionales.	A (x) D () SUGERENCIAS:
24	Considera usted sentirse a gusto en su centro de labor.	A (x) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (24) D ()
13. COMENTARIOS GENERALES. Ninguna		
14. OBSERVACIONES		



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

Juez Experto
Dr. José William Córdova Chirinos
Colegiatura N° 18334
DNI 09582232

Experto validador 3:



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Kerwin José Chávez Vera
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gerencia
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente investigador
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023	
	ESPECÍFICOS Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	

	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº		
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	Dimensión 1: Planificación	
01	Considera usted estar satisfecho con el plan estratégico institucional	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted que la Administración de la empresa Movistar está orientada a la planificación estratégica.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que la planificación es necesaria para mantener su disposición al trabajo, para lograr metas y objetivos.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted que Movistar toma en cuenta las sugerencias de usuarios y servidores para mejorar los servicios.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Dimensión 2: Organización	
05	Considera usted que la empresa Movistar promueve el trabajo en equipo	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted sentirse satisfecho con la capacitación profesional que recibe.	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que la Empresa Movistar cuenta con una adecuada estructura organizativa.	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted sentirse identificado con la labor que realiza	A (x) D () SUGERENCIAS:
09	Considera usted sentir satisfacción con la labor que desempeña.	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	Considera usted que la organización está orientada de acuerdo a cada puesto de trabajo	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	Considera usted necesario que las funciones de los puestos de trabajo se encuentren definidas en la organización.	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted pertinente que las normas de convivencia, es primordial para el desarrollo de las labores.	A (x) D () SUGERENCIAS:

Dimensión 3: Dirección		
13	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con una adecuada infraestructura.	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que la empresa Movistar está orientada al cumplimiento de la optimización de los recursos.	A (x) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que la participación está orientada al cumplimiento de metas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que un personal motivado es producto de una buena dirección.	A (x) D () SUGERENCIAS:
17	Considera usted que la dirección de la empresa Movistar cuenta con un liderazgo participativo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 4: Control		
18	Considera usted que desarrolla sus labores acordes a los instrumentos de gestión en la empresa Movistar (ROF, MOF, CAP, etc.).	A (x) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que los presupuestos deben ser controlados y auditados.	A (x) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que la información debe ser restringida en sus respectivas áreas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
21	Considera usted que la empresa Movistar cuenta con mecanismos adecuados para las supervisiones.	A (x) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (x) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES Ninguno		
7. OBSERVACIONES		

Karcom Chaviz

Juez Experto
Colegiatura N°
DNI: 003058624

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ		Kerwin José Chávez Vera
9.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gerencia
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente investigador
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Carpio Ñañez, Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo, Lady Adriana
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada en la Empresa Movistar, Sede San José – área de ventas
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de relación entre Gestión Administrativa y Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación entre la planificación y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023. Identificar la relación entre la organización y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.

	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
	Identificar la relación entre la dirección y la Motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José - Chiclayo 2023.	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
Nº		
	MOTIVACION LABORAL	
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVO	
01	Considera usted que recibe estímulos y premios por su desempeño	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	Considera usted importante celebrar los onomásticos a fin de afianzar los lazos de amistad y mantenerlos como equipo de trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Considera usted que los incentivos y bonificaciones que percibe le satisfacen.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	Considera usted en desagrado que limiten su trabajo para no reconocerle horas extras.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	
05	Considera usted sentirse identificado con su área de trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	Considera usted que brinda un buen servicio.	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	Considera usted que mantiene una comunicación eficaz en su labor	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Considera usted que participa en las labores extraordinarias de su área.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO	
09	Considera usted que trabaja utilizando su liderazgo con sus compañeros.	A (x) D () SUGERENCIAS:
10	Considera usted que se siente motivado por su jefe en las tareas encomendadas.	A (x) D () SUGERENCIAS:

11	Considera usted que los jefes actúan prontamente frente a los problemas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	Considera usted que tiene capacidad para influir en los demás.	A (x) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: MOTIVACION EXTRINSECA		
13	Considera usted que logra premios y recompensas por parte de su institución.	A (x) D () SUGERENCIAS:
14	Considera usted que recibe algún incentivo por parte de su institución.	A (x) D () SUGERENCIAS:
15	Considera usted que se siente motivado por las bonificaciones que recibe por su productividad.	A (x) D () SUGERENCIAS:
16	Considera usted que es felicitado periódicamente por su jefe.	A (x) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: MOTIVACIÓN INTRINSECA		
17	Considera usted que trabaja utilizando su automotivación.	A (x) D () SUGERENCIAS:
18	Considera usted que desarrolla sus labores con entusiasmo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
19	Considera usted que siente satisfacción por lograr sus metas laborales.	A (x) D () SUGERENCIAS:
20	Considera usted que tiene pocos éxitos en su trabajo.	A (x) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN LABORAL		
21	Considera usted sentirse motivado en el trabajo que desarrolla.	A (x) D () SUGERENCIAS:
22	Considera usted que las condiciones salariales para usted son buenas.	A (x) D () SUGERENCIAS:
23	Considera usted que se siente a gusto con los valores institucionales.	A (x) D () SUGERENCIAS:
24	Considera usted sentirse a gusto en su centro de labor.	A (x) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x)	D ()
13. COMENTARIOS GENERALES. Ninguna		
14. OBSERVACIONES		

Karson Chapin

Juez Experto
Colegiatura N°
DNI: 003058624

Anexo 4. Matriz de datos de Excel

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																										
Dimensión 1: Planificación					SUMATO RIA	Dimensión 2: Organización								SUMATO RIA	Dimensión 3: Dirección					SUMATO RIA	Dimensión 4: Control				SUMATO RIA	TOTAL
ENT.	1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17		18	19	20	21		
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	84
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	105
3	3	3	5	1	12	2	1	2	2	2	1	5	5	20	2	1	3	2	2	10	2	5	1	2	10	52
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	85
5	3	3	5	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	92
6	5	4	4	5	18	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	101
7	5	3	5	5	18	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	102
8	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	95
9	3	1	5	2	11	2	2	2	3	4	2	2	5	22	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	12	62
10	5	4	5	2	16	3	4	3	4	4	4	5	5	32	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	15	81
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	84
12	2	2	4	2	10	4	3	2	3	3	4	4	4	27	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	18	76
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	65
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17	102
15	2	2	2	2	8	4	2	3	2	2	2	2	2	19	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	12	52
16	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	62
17	3	2	3	2	10	5	2	2	2	3	4	1	4	23	2	2	4	4	3	15	3	2	4	4	13	61
18	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	5	4	20	4	3	3	3	13	77
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	105
20	4	4	4	3	15	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	15	76
21	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	91
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	63
23	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	87
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	105
25	2	4	5	2	13	2	3	3	2	3	3	4	4	24	3	3	3	4	3	16	3	4	3	2	12	65
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	105
27	2	3	2	1	8	2	3	2	3	4	4	3	5	26	3	4	4	4	4	19	3	4	2	3	12	65
28	2	3	2	1	8	2	3	2	3	4	4	3	5	26	3	4	4	4	4	19	3	4	2	3	12	65

MOTIVACIÓN LABORAL																														
DIMENSIÓN 1: INCENTIVO				SUMATO RIA	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN				SUMATO RIA	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO				SUMATO RIA	DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN EXTENSIÓN				SUMATO RIA	DIMENSIÓN 5: MOTIVACIÓN INTRODUCCIÓN				SUMATO RIA	DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN LABORAL				SUMATO RIA	TOTAL
22	23	24	25		26	27	28	29		30	31	32	33		34	35	36	37		38	39	40	41		42	43	44	45		
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	96
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	120
2	4	2	4	12	2	4	4	4	14	5	2	2	4	13	4	3	2	2	11	4	3	3	2	12	2	1	2	3	8	70
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	94
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	118
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	5	5	5	5	20	115
5	4	4	4	17	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	93
4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	2	17	5	3	4	4	16	106
3	5	3	5	16	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	76
3	4	3	2	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	85
4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	96
4	5	2	5	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	2	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	86
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	4	2	2	3	11	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	71
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	1	4	5	14	5	1	1	1	8	1	5	4	1	11	4	5	4	4	17	82
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	5	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	2	2	2	9	72
3	3	3	1	10	1	3	5	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	71
4	2	3	4	13	4	3	3	1	11	2	3	3	4	12	4	2	3	2	11	3	3	4	3	13	2	3	2	3	10	70
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	91
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	119
3	4	3	5	15	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	108
4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	103
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	73
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	5	5	3	17	4	4	3	4	15	91
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	120
3	5	5	2	15	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	2	4	3	11	4	5	4	2	15	4	2	2	2	10	73
5	5	5	2	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	117
2	4	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	2	3	10	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	82
2	4	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	2	3	10	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	82

Anexo 5. Autorización del lugar de estudio

MOVISTAR SEDE SAN JOSE

Pimentel, 28 de junio del 2023

Supervisora: Juliana Paola Chumpen Pazo.

Asunto: Acepto permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles mi cordial saludo a nombre de la empresa Movistar - sede San José para aceptar su permiso y brindar apoyo a su investigación de los estudiantes Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel con DNI 76252015 y Chumpen Pazo Lady Adriana con DNI 74925200

Por lo que aceptamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin de que los alumnos no tengan inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Se entiende el presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Paola Juliana Chumpen Pazo
SUPERVISOR
MAGGA - SAC

Juliana Paola Chumpen Pazo
Supervisora de ventas



Anexo 6. Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0304-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 07 de julio de 2023.

VISTO:

El Oficio 0183-2023/FACEM-DA-USS de fecha 06 de julio del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 06/07/2023, donde se solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, para el estudiante del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR el cambio del Título del Proyecto de Tesis, del estudiante del X ciclo, de la EP de Administración, a cargo de la Dra. África Del Valle Calanchez Urribarri, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	CARPIO ÑAÑEZ JHANCARLOS MANUEL & CHUMPEN PAZO LADY ADRIANA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°005-2023-FACEM-USS, de fecha 11/01/2023, numeral 5.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.




Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo 7. FORMATO T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	92 de 95

Pimentel, 01 de febrero de 2024

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente. -



El suscrito:

Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel DNI: 76252015
 Chumpen Pazo Lady Adriana DNI: 74925200

En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023** presentado y aprobado en el año **2024** como requisito para optar el título de licenciado, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel	DNI: 76252015	
Chumpen Pazo Lady Adriana	DNI: 74925200	



Anexo 8. Acta de aprobación del asesor



Acta de aprobación del asesor

Yo **África del Valle, Calanchez Urribarri**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N°**0304-2023-FACEM-USS**, del proyecto de investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN JOSÉ - CHICLAYO 2023.**, desarrollado por los estudiantes: **Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel, Chumpen Pazo Lady Adriana**, del programa de estudios de **Administración**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

África del Valle, Calanchez Urribarri	CE: 005774548	firma
Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel	DNI: 76252015	
Chumpen Pazo Lady Adriana	DNI: 74925200	

Pimentel, 16 de Julio de 2023

Anexo 9. Reporte de Similitud

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA MOVISTAR, SEDE SAN

AUTOR

Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel Chumpen Pazo Lady Adriana

RECuento DE PALABRAS

10620 Words

RECuento DE CARACTERES

56870 Characters

RECuento DE PÁGINAS

47 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

150.4KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 22, 2024 9:00 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 22, 2024 9:04 AM GMT-5

● 18% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 10. Acta de Originalidad


	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **Gestión Administrativa y motivación laboral del personal de ventas de la empresa Movistar, sede San José – Chiclayo 2023**; elaborado por los bachilleres **Carpio Ñañez Jhancarlos Manuel y Chumpen Pazo Lady Adriana**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 23 de abril de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538