TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°012-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de enero de 2026

VISTOS:
El Expediente **N° 293,** presentado por **LIZBETH QUISPE COAQUIRA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

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

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

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

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **LIZBETH QUISPE COAQUIRA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública,** en virtud de los considerandos expuestos.

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

* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
* ASESOR DE TESIS : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

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

* Lugar : salón de Grados y Títulos
* Fecha : lunes, 19 de enero de 2026
* Hora : 9: 00 a.m

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

RESOLUCIÓN Nº 630–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **26** de **setiembre** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-6883** de fecha 26 de agosto de 2025, del **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN,** del tema titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.**

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto David Calachahua

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

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

RESOLUCIÓN Nº 586–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 19 de setiembre 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 16 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** quien ha solicito cambio de asesor de la tesis titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 347-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** para lo cual fue asignado como asesor el **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO.**

Que, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO,** y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) Bach. **LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** de la tesis de investigación titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025;** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública,** debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.**

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.**

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS · DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN · U.A.N.C.V. - JULIACA
Dr. Roberto Paye Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

CORRECCIONES.docx

RESOLUCIÓN Nº 347–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **17** de **julio** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-15232** de fecha 08 de julio de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025,** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

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

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025,** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LIZBETH QUISPE COAQUIRA,** en virtud de los considerandos expuestos.

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

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

LIZBETH QUISPE COAQUIRA

MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCI...

Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:605365302

Fecha de entrega
7 jul 2026, 11:08 GMT-5

Fecha de descarga
7 jul 2026, 14:17 GMT-5

Nombre del archivo
T036_73993189_T.docx

Tamaño del archivo
11.8 MB

106 páginas

18.091 palabras

102.945 caracteres

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

14%	Fuentes de Internet
3%	Publicaciones
20%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

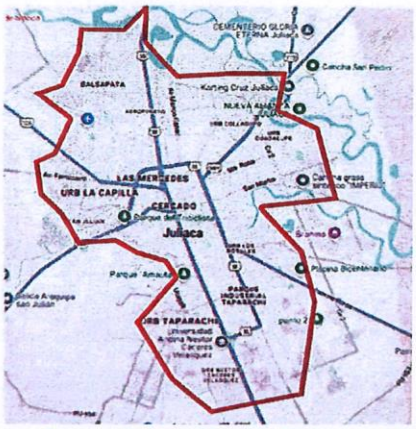
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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

Metadatos Complementarios

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - U.N.A.C.V. - JULIACA
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Título de la tesis	
MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LIZBETH QUISPE COAQUIRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73993189
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-3512-877X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6809-0650
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	**País:** Perú **Departamento:** Puno **Provincia:** San Román **Distrito:** Juliaca **Coordenadas:** **Latitud:** -15.500566 **Longitud:** -70.134663 **URL Maps:**  https://www.google.com/maps/d/u0/edit?mid=1QQ7e-99RG2T16STNnJxg76neRROoFjk&usp=sharing
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2025 – Enero 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	**Ciencias sociales** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 **Administración:** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LIZBETH QUISPE COAQUIRA, identificado con DNI Nro. 73993189, en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

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

MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025

Asesorado por: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 28 de MAYO del 2026



Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)

Huella

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A Dios, que me dio la vida, me mantuvo sano y me dio la fuerza para superar cada desafío en este apasionante camino académico.

A Mis padres, Alberto Quispe y Flavia Coaquira, me brindaron un apoyo incondicional, un amor inmenso e innumerables sacrificios.

Me he apoyado en mi familia, que ha sido mi refugio y mi motor; han desempeñado un papel fundamental en cada etapa de mi formación académica.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado en cada paso de esta etapa académica, dándome la sabiduría y perseverancia necesarias para culminar este trabajo de investigación.

A mis docentes y asesores de tesis, quienes con sus orientaciones, observaciones y conocimientos contribuyeron significativamente al desarrollo de esta investigación.

Mi gratitud a la empresa Jordaens SGS S.A.C., en especial al personal del área de ventas, por permitirme realizar este estudio y brindarme su tiempo y colaboración.

Y, por supuesto, a mi familia, quienes con su amor, comprensión y aliento constante han sido mi mayor soporte emocional. Este logro también les pertenece.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 15

1.2. Delimitación de la investigación 20

1.2.1. Delimitación espacial 20

1.2.2. Delimitación social 20

1.2.3. Delimitación temporal 20

1.3. Formulación del problema 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos 20

1.4. Justificación del estudio 21

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 26

2.2. Objetivos específicos 26

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 27

3.1.1. Antecedentes Internacionales 27

3.1.2. Antecedentes nacionales 30

3.1.3. Antecedentes locales 34

3.2. Bases teóricas 37

3.2.1. Motivación laboral. 37

3.2.2. Importancia de la motivación laboral. 38

3.2.3. Estrategias para mejorar la motivación. 40

3.2.4. Teorías de la motivación laboral. 41

3.2.5. Dimensiones de la motivación laboral. 43

3.2.6. Cumplimiento de metas. 44

3.2.7. Importancia del cumplimiento de metas en ventas. 45

3.2.8. Factores claves para el cumplimiento de metas. 47

3.2.9. ¿Qué son las metas empresariales? 48

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

3.2.10. Dimensiones de cumplimiento de metas..... 49

3.3. Marco conceptual. 51

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general. 52

4.2. Hipótesis específicas. 52

4.3. Variables 53

4.4. Operacionalización de variables 53

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 56

5.2. Métodos aplicados a la investigación..... 56

5.3. Tipo de Investigación 57

5.4. Nivel de investigación 57

5.5. Diseño de investigación 57

5.6. Población y Muestra 57

5.6.1. Población 57

5.6.2. Muestra (censo poblacional) 58

5.7. Técnicas e instrumentos..... 58

5.7.1. Técnica 58

5.7.2. Instrumento 58

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 59

5.8.1. Confiabilidad 59

5.8.2. Validez 60

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 60

5.10. Contrastación de hipótesis 61

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 67

6.2. Discusión de resultados 75

CONCLUSIONES 80

RECOMENDACIONES 82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 84

ANEXOS 89

Matriz de consistencia 90

Matriz de datos 91

Instrumento(s) de Investigación 92

Validez del instrumento 94

Evidencias fotográficas 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 53

Tabla 2 Indicadores de seguridad 1 59

Tabla 3 Indicadores de seguridad 2 60

Tabla 4 Evaluaciones estándares del test estadístico 62

Tabla 5 Evaluaciones estándares del test estadístico 63

Tabla 6 Evaluaciones estándares del test estadístico 64

Tabla 7 Evaluaciones estándares del test estadístico 66

Tabla 8 Test de normalidad 67

Tabla 9 Relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 68

Tabla 10 Relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 70

Tabla 11 Relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 72

Tabla 12 Relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 69

Figura 2 Relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 71

Figura 3 Relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 72

Figura 4 Relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. 74

RESUMEN

El propósito principal de este estudio fue establecer la relación entre la motivación laboral y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. El análisis se llevó a cabo metodológicamente, siguiendo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. Se empleó el método deductivo y la metodología utilizada para recolectar información consistió en la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario validado. La población estuvo compuesta por 41 trabajadores del área de ventas, a quienes se les aplicó el instrumento completo. Los datos fueron analizados estadísticamente utilizando la versión 25.0 del software SPSS. La confiabilidad del cuestionario fue aceptable, con un Alfa de Cronbach de 0,754 para la variable "motivación laboral" y de 0,855 para la variable "cumplimiento de metas". El test de normalidad de Shapiro-Wilk reveló que los datos no se distribuyen normalmente ($p < 0,05$), por lo cual se aplicaron pruebas no paramétricas, destacando el índice de correlación de Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0,407, señalando una conexión importante y favorable. Asimismo, el coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,306$; $p = 0,008 < 0,05$) reafirmó esta asociación moderada. Los resultados permiten concluir que, a mayor motivación laboral, mayor es el nivel de cumplimiento de metas del personal de ventas, lo que evidencia la importancia de fortalecer factores motivacionales en el entorno organizacional.

***Palabra clave**:* Compromiso, desempeño, productividad.

ABSTRACT

This study's main goal was to ascertain the connection among job inspiration and goal achievement among the sales staff of the company JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, in the city of Juliaca – 2025. Methodologically, the study employed a conventional longitudinal, correlational-based approach that was quantitative in character, and was used. The deductive method was employed, and data collection was carried out through a survey, using a validated survey as the tool. The population consisted of 41 sales area employees, to whom the complete instrument was applied. SPSS software edition 25.0 was used for statistical evaluation. The reliability of the questionnaire was acceptable, with a Cronbach's Alpha of 0.754 for the variable "work motivation" and 0.855 for the variable "goal achievement." The Shapiro-Wilk normality test revealed that a typical pattern was not followed by the information ($p < 0.05$), so non-parametric tests were applied, highlighting the Spearman's rho correlation coefficient, resulting in a figure of 0.407, indicating a positive and significant correlation. Likewise, Kendall's Tau-b coefficient ($\tau_b = 0.306$; $p = 0.008 < 0.05$) confirmed this moderate association. The results lead to the conclusion that higher levels of work motivation are linked to increased rates of goal achievement among the sales staff, highlighting the importance of strengthening motivational factors within the organizational environment.

Keywords: Commitment, performance, productivity.

INTRODUCCIÓN

La motivación laboral constituye un factor determinante en el desempeño del recurso humano, al relacionarse en el compromiso, la productividad y el logro de objetivos individuales y organizacionales. En el ámbito comercial, especialmente en empresas donde el personal de ventas desempeña un rol clave, resulta fundamental comprender cómo los niveles de motivación pueden incidir en el cumplimiento de metas, ya que estos objetivos reflejan no solo la eficacia operativa, sino también la alineación entre los intereses del trabajador y las metas corporativas. JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en Juliaca, se enfrenta al gran reto de impulsar los resultados de su equipo de ventas, lo que implica analizar en profundidad los factores reales que influyen en su desempeño. Con esto en mente, este estudio, basado en correlaciones, busca determinar cómo la motivación laboral se relaciona con el logro de los objetivos del personal de ventas para 2025, proporcionando información valiosa para mejorar la estrategia de gestión de personal en la empresa.

Este estudio se estructura en seis secciones. El Capítulo I expone el planteamiento del problema, la formulación y justificación. El Capítulo II presenta los objetivos, tanto general como específicos. El Capítulo III elabora la estructura conceptual, incluyendo fundamentos, precedentes teóricos, marco conceptual y legal. El Capítulo IV presenta las teorías de investigación, variables y su respectiva operativización. La estrategia se describe en el Capítulo V, como también la clase y el grado de estudio, diseño, individuos y análisis, métodos y herramientas para la obtención de información, además del tratamiento estadístico y la validación del instrumento. Finalmente, el Capítulo VI presenta los hallazgos, discusión,

conclusiones y recomendaciones; seguidos de los apéndices y las indicaciones de bibliografía, donde se incluyen el sistema de coherencia, cuestionario, fichas de validación y pruebas del trabajo de campo.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, la motivación laboral ha sido ampliamente reconocida como un factor determinante del desempeño organizacional, especialmente en áreas comerciales donde el logro de objetivos es un elemento fundamental de productividad. La razón, de acuerdo con el enfoque de la Autonomía de Deci y Ryan (2020), se sitúa en un continuo que va desde la motivación intrínseca hasta la amotivación, pasando por distintos niveles de motivación extrínseca. Esta teoría sostiene que los trabajadores que actúan por motivación autónoma, es decir, que encuentran significado personal en sus tareas, tienden a mostrar mayor compromiso, mejor desempeño y menor rotación.

Diversas investigaciones internacionales han comprobado que los equipos de ventas con alta motivación autónoma logran alcanzar sus objetivos con mayor eficacia. Un estudio publicado por Trépanier, Fernet y Austin (2023) en el Journal of Vocational Behavior demostró que la calidad del ánimo tiene un impacto importante en la eficiencia del equipo de ventas, particularmente cuando se proporciona retroalimentación clara y se promueve la autonomía. Por el contrario,

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

cuando predomina la motivación controlada, basada únicamente en recompensas externas o presión, se observa una disminución del desempeño, así como un aumento del agotamiento emocional.

Asimismo, el conocimiento de los resultados y el sentido del trabajo desempeñan un papel esencial en el cumplimiento de objetivos. Kim y Beehr (2021), en su estudio longitudinal publicado en Journal of Organizational Behavior, concluyen que los empleados que comprenden claramente cómo su desempeño contribuye a los resultados organizacionales experimentan mayor motivación y efectividad. Este hallazgo respalda la propuesta de Hackman y Oldham (1976), quienes afirman que la obligación por los logros y el sentido del empleo y la retroalimentación clara son componentes críticos para lograr un desempeño óptimo.

Por tanto, en el contexto global, se evidencia la necesidad de analizar de manera científica el vínculo que separa el entusiasmo profesional y el logro de objetivos en entornos laborales dinámicos, como el área de ventas. Entender esta relación no solo permite optimizar los sistemas de gestión del talento humano, sino también mejorar la capacidad de competir y la durabilidad de las empresas.

En el contexto peruano, la motivación laboral representa un aspecto clave para alcanzar los objetivos organizacionales, especialmente en el sector privado y comercial, donde los resultados dependen directamente del desempeño humano. Sin embargo, muchas empresas enfrentan dificultades para mantener altos niveles de inspiración en su equipo de trabajo, lo cual repercute en el cumplimiento de metas. Esta situación es más evidente en áreas como ventas, donde la presión

por resultados, la falta de reconocimiento y la limitada retroalimentación afectan el compromiso de los trabajadores.

Según el informe “Condiciones del mercado laboral en el Perú” del Departamento de Datos Estadísticos e Informáticos (INEI, 2023), el 56,4 % de los trabajadores en el sector privado expresaron no estar satisfechos con su trabajo, lo cual se asocia a una escasa motivación vinculada al entorno laboral, oportunidades de desarrollo y retroalimentación sobre sus logros. Este problema se acentúa en empresas fuera de Lima Metropolitana, donde las condiciones para el desarrollo profesional son más limitadas.

Por otro lado, el estudio publicado por la consultora PwC Perú titulado “La fuerza laboral del futuro: entendiendo las motivaciones del talento peruano” (PwC, 2022), identificó que solo el 38 % de los trabajadores se sienten realmente motivados por el sentido de su trabajo, mientras que el 47 % trabajan principalmente por necesidad económica o cumplimiento de obligaciones externas, lo cual refleja un predominio de la regulación extrínseca. Esta motivación de tipo controlado afecta de manera adversa el logro constante de objetivos y en el compromiso organizacional.

Adicionalmente, la falta de retroalimentación oportuna es otro factor que limita el cumplimiento de metas. Según el estudio de Hay Group (ahora parte de Korn Ferry) citado por el portal de Gestión.pe, el 69 % de los trabajadores peruanos no reciben información clara y constante sobre su desempeño. Esto impide que los empleados comprendan el impacto de su trabajo, afectando su responsabilidad individual sobre los resultados y la percepción del significado del mismo.

Estas evidencias muestran la necesidad de investigar científicamente cómo los distintos tipos de motivación laboral - autónoma, regulada o amotivación - se relacionan con los componentes del cumplimiento de metas, tales como el sentido de la labor, la obligación sobre los logros y el entendimiento de estos, en el contexto del sector comercial peruano.

En Juliaca, la compañía JORDAENS SGS SAC, dedicada a actividades económicas en telecomunicaciones inalámbricas y registrada ante la SUNAT con RUC 20602559476, cuenta con un equipo de personal de ventas cuya labor es clave para el sostenimiento y crecimiento de la organización en el mercado local. Sin embargo, en los últimos periodos se ha observado una inconsistencia en el logro de las metas comerciales, lo que ha puesto en evidencia limitaciones tanto en la gestión del rendimiento como en los procesos de motivación del personal.

Según el modelo de Trépanier, Fernet y Austin (2023), la calidad de la motivación laboral influye directamente en los niveles de desempeño, siendo la motivación autónoma, basada en el sentido del trabajo y en la identificación con los valores organizacionales, la que más contribuye al logro de resultados sostenibles. En contraste, cuando predomina la motivación controlada o la amotivación, el compromiso se debilita, disminuye el esfuerzo y se compromete la efectividad en el cumplimiento de metas. En el caso del personal de ventas de esta empresa, se ha identificado que una parte significativa de los trabajadores actúa por razones extrínsecas, como evitar sanciones o cumplir únicamente por exigencia, lo cual repercute en la constancia y calidad de su desempeño.

Por otro lado, Hackman y Oldham (1976), a través de su modelo de características del trabajo, sostienen que el logro real de los objetivos coincide con

varios elementos fundamentales: la obligación por el desempeño, el entendimiento de los logros y el sentido del empleo. Cuando estas condiciones no están presentes, los trabajadores no logran integrar el valor de sus funciones, no asumen compromiso personal frente a los objetivos y carecen de retroalimentación que les permita mejorar. En el caso concreto de JORDAENS SGS S.A.C., se ha identificado que muchos trabajadores no comprenden plenamente cómo sus funciones contribuyen al resultado final ni reciben seguimiento oportuno, lo que limita su percepción de logro y su desarrollo profesional.

Además, estudios en el contexto peruano, como el informe de PwC (2022), han mostrado que menos del 40 por ciento de los trabajadores se sienten motivados por el propósito de su trabajo, mientras que un alto porcentaje actúa por necesidad o presión externa. Esta situación se refleja también en empresas de Juliaca, donde la cultura laboral sigue priorizando mecanismos de control más que el fomento de la autonomía y el reconocimiento interno del trabajo. Lo anterior agrava la dificultad de cumplir metas en áreas clave como ventas, donde la motivación individual es un factor determinante del rendimiento.

Frente a este contexto, resulta necesario investigar científicamente cómo las diferentes formas de motivación laboral, tanto autónoma como controlada o ausente, influyen en el cumplimiento de metas del personal de ventas de JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada. Esta investigación contribuirá a comprender la dinámica interna entre motivación y desempeño, y ofrecerá herramientas con el objetivo de optimizar la administración del personal dentro del contexto de la competitividad del mercado local

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Este estudio se está llevando a cabo en una empresa privada de Juliaca, en Puno. Todo se centrará en su departamento de ventas.

1.2.2. Delimitación social

La investigación estará dirigida al personal de ventas de una empresa privada de la ciudad de Juliaca. Los participantes estarán conformados por asesores comerciales y supervisores de ventas que laboran activamente en la organización y que participan directamente en el cumplimiento de las metas comerciales establecidas por la empresa.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio está programado para 2025. Se recopilarán datos desde julio de 2025 hasta enero de 2026, analizando la motivación laboral y el grado de cumplimiento de los objetivos por parte del personal de ventas durante ese período.

1.3. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?

1.4. Justificación del estudio

La teoría de la prueba actual se ve justificada por la urgencia de investigar en el estudio de los fundamentos motivacionales que explican el comportamiento y desempeño de los trabajadores en contextos organizacionales, particularmente en áreas comerciales donde el logro de resultados es un indicador clave de éxito. Desde la idea de la independencia propuesta por Deci y Ryan (1985), y ampliada recientemente por Trépanier, Fernet y Austin (2023), se plantea que la motivación no es unidimensional ni meramente dependiente de factores externos, sino que se manifiesta en un continuo que va desde la motivación autónoma hasta la amotivación. Este enfoque teórico permite comprender que no solo importa cuán motivado está un trabajador, sino el tipo y la calidad de dicha motivación.

Asimismo, desde la hipótesis de las propiedades del empleo desarrollada por Hackman y Oldham (1976), se explica que para que un trabajador logre niveles óptimos de desempeño, es necesario que perciba su trabajo como significativo, asuma responsabilidad personal por los resultados obtenidos y reciba información

clara sobre el impacto de sus acciones. Estos componentes, estrechamente vinculados con el cumplimiento de metas, requieren una base motivacional sólida, especialmente en contextos comerciales donde la presión por resultados puede limitar la motivación intrínseca.

Pese a la amplia aceptación de estos modelos, existe una brecha en su aplicación en contextos organizacionales reales de América Latina y, más aún, en empresas ubicadas en regiones descentralizadas como Juliaca, donde las condiciones laborales y los sistemas de gestión del talento pueden diferir notablemente de los entornos metropolitanos. Por ello, la presente investigación se sustenta en la necesidad de contrastar estas teorías en un contexto específico, como el de la empresa JORDAENS SGS S.A.C., donde el desempeño del personal de ventas representa un eje estratégico para la sostenibilidad del negocio.

Además, la articulación entre los modelos teóricos mencionados permite establecer un marco conceptual robusto para analizar cómo los distintos tipos de motivación influyen en el grado en que los trabajadores comprenden, asumen y alcanzan sus metas laborales. Esta integración teórica brinda una importante aportación educativa al área de la psicología organizacional y la gestión empresarial, promoviendo nuevas aproximaciones para el diseño de estrategias motivacionales alineadas con el desempeño.

La presente investigación tiene una justificación práctica sólida, ya que busca generar evidencia útil para la adopción de resoluciones en la administración del personal en el seno de la compañía JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, específicamente en su área de ventas. Esta área representa un componente planificado para la obtención de beneficios y sostenibilidad de la

organización, por lo que comprender los factores que inciden en la realización de objetivos por colaboración del equipo resulta fundamental. Mediante el análisis de la vinculación dentro del entusiasmo en el trabajo y la realización de objetivos, la empresa podrá determinar con mayor precisión qué tipo de motivación predomina entre sus trabajadores y cómo esta influye en su desempeño diario.

Los resultados de esta investigación permitirán establecer un diagnóstico claro sobre los niveles de motivación autónoma, introyectada, externa y de amotivación presentes en el equipo de ventas, así como su impacto en aspectos clave como la obligación y cómo se percibe el sentido del empleo individual y el conocimiento de los resultados. Esta información será valiosa para diseñar e implementar estrategias de intervención orientadas a fortalecer la motivación de calidad, fomentar el sentido de propósito en los trabajadores y mejorar los sistemas de retroalimentación y seguimiento de metas.

Asimismo, los hallazgos podrán ser utilizados por los responsables de la gestión administrativa y de recursos humanos para optimizar las políticas de incentivos, capacitación, liderazgo y evaluación del desempeño, contribuyendo de manera directa a mejorar el clima organizacional y la productividad. En un contexto local como el de Juliaca, donde las oportunidades de desarrollo profesional pueden ser limitadas, contar con un modelo de motivación basado en evidencias permitirá a la empresa diferenciarse competitivamente y retener talento clave en el largo plazo.

En resumen, esta investigación tendrá una aplicación directa en el entorno laboral de JORDAENS SGS S.A.C., aportando insumos concretos para fortalecer

la cultura organizacional, mejorar el rendimiento comercial y contribuir al desarrollo integral del capital humano en la región.

La realización de este estudio está justificada metodológicamente por su enfoque cuantitativo, el cual permite analizar con rigurosidad estadística el vínculo que une el logro de objetivos y el entusiasmo en el trabajo en el personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Compañía Individual Limitada, ubicada en la localidad de Juliaca. Este enfoque es pertinente debido a que las variables de estudio son susceptibles de ser medidas de manera objetiva mediante escalas ordinales, lo que facilita el análisis de correlación entre los factores motivacionales y los resultados laborales.

El nivel de investigación es de correlación, pues se intenta establecer el nivel de correlación respecto a los factores inspiración laboral y cumplimiento de metas, sin manipularlas deliberadamente. En ese sentido, se pretende identificar si existe una relación significativa entre las distintas formas de motivación descritas por Trépanier et al. (2023) y los elementos del desempeño definidos por Hackman y Oldham (1976), en un contexto organizacional real.

Asimismo, se adopta una estructura de carácter global y no teórico, el cual se adecua a los objetivos del estudio, ya que permite recolectar información en un solo momento del tiempo, observando las variables tal y como ocurren en su entorno ecológico sin interferencia del investigador. Esta elección metodológica es coherente con el enfoque correlacional y con la obligación de entender el comportamiento de las variables en la práctica cotidiana de una empresa específica.

El método de investigación utilizado es el deductivo, ya que parte de teorías generales ampliamente aceptadas, como la hipótesis de autonomía de Deci y Ryan (1985), ampliada por Trépanier et al. (2023), para explicar la motivación laboral, así como el esquema de atributos de la labor de Hackman y Oldham (1976), aplicado al cumplimiento de metas. A partir de estos marcos teóricos se formulan hipótesis específicas que serán contrastadas empíricamente mediante el análisis de los datos recolectados.

El sondeo es el método de obtención de información que se utiliza para la totalidad de la población censal conformada por los 41 trabajadores del área de ventas. Para ello se utilizará un cuestionario estructurado con ítems diseñados según las dimensiones e indicadores de cada variable, organizados en escalas tipo Likert, adaptadas para captar con precisión las percepciones, actitudes y comportamientos del personal evaluado. Los resultados se procesarán a través de métodos estadísticos deductiva y explicativa, empleando el indicador de conexión de Spearman, adecuado para el análisis de relaciones en variables ordinales y no paramétricas.

En conjunto, el enfoque metodológico adoptado garantiza una base sólida para obtener resultados válidos, confiables y aplicables a la administración de recursos humanos dentro de la entidad, permitiendo generar propuestas de mejora fundamentadas.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.
- ✓ Establecer la relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.
- ✓ Analizar la relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Vélez (2023) desarrolló la investigación con el título *"Fomento en el trabajo y rendimiento educativo entre maestros de enseñanza en un Centro Académico Profesional, Ecuador, 2022"*, con el propósito de reconocer la conexión respecto al rendimiento de los maestros del ITSLA el país y el ánimo en el trabajo durante el primer semestre del año 2022. El estudio se enmarcó en una perspectiva cuantitativa, a nivel fundamental y de correlación, con diseño descriptivo. La población fue compuesta por 65 docentes de la carrera de Instrucción. Se usaron dos formularios para la obtención de información; uno de 18 ítems y otro de 32, los cuales resultaron confirmados mediante juicio de expertos y sometidos a prueba piloto, obteniendo coeficientes de fiabilidad de 0.85 y 0.87, lo que evidenció alta fiabilidad. El programa numérico SPSS se utilizó para la evaluación de los hallazgos, empleando el indicador de asociación de Spearman, el cual arrojó un número igual a 0.782, señalando una conexión alta y directa del desempeño de

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

los profesores y la inspiración en el trabajo. Se concluye que una intención reducida incide negativamente en el rendimiento de los maestros, recomendando a las autoridades institucionales el desarrollo de programas de incentivo y mejora de condiciones laborales.

Talero (2022) desarrolló la investigación con el título *"Impulso profesional: explorando el empleo dentro de la cocina de ciertos establecimientos, cafeterías y clubs en Bogotá.",* cuyo propósito fue lograr una comprensión más amplia de los mecanismos de la psicología que tienen que ver con la inspiración y la complacencia en el trabajo, centrándose específicamente en el personal de la sección del comedor del ámbito de comida y alcohol. La investigación tomó una perspectiva mixta con predominancia cuantitativa, y un esquema correlacional-descriptivo. Se utilizaron técnicas cuantitativas como el Test de Valoración, el Test de Instrucción para trabajar (CMT) Laboral (CSL) y una hoja que caracteriza a nivel sociodemográfico a una muestra de 146 trabajadores. Además, se utilizó la observación participante activa, registrando las visitas mediante un diario de campo. Entre los hallazgos más relevantes, se observó que los niveles más altos y bajos de motivación se concentraron en el ámbito de las circunstancias emocionales interiores, como factor de poder el más predominante. Asimismo, se concluyó que una proporción significativa de trabajadores en el área de cocina están contratados bajo modalidades no laborales, como contratos por prestación de servicios, lo que influye directamente en sus niveles de motivación.

Martínez (2022) desarrolló la investigación titulada *"El entusiasmo en el* trabajo *como elemento gerencial que contribuye a mejorar el ambiente corporativo de las compañías en Colombia"*, cuyo propósito fue analizar el papel del

entusiasmo profesional como un instrumento esencial de administración para optimizar el ambiente corporativo en las compañías del contexto colombiano. El análisis afirma que el ánimo en el trabajo es un determinante social fundamental, al facilitar que los trabajadores se involucren activamente, asuman compromisos organizacionales, enfrenten desafíos profesionales y potencien sus capacidades individuales. Desde esta perspectiva, se resalta que la gestión empresarial debe valorar a sus colaboradores como un activo estratégico, promoviendo entornos laborales donde los empleados se sientan seguros, empoderados y libres para participar efectivamente en los procesos institucionales. Además, se enfatiza en la necesidad de fortalecer la cultura organizacional y los derechos colectivos laborales para consolidar equipos de trabajo cohesionados, capaces de competir de manera efectiva en distintos sectores productivos del país.

Macías y Vanga (2021) realizaron la investigación titulada *"Fomento en el trabajo y el clima de la organización en calidad de recursos para programas de optimización corporativa"*, con determinar la condición del entusiasmo laboral y la condición corporativo en los maestros del programa de Construcción Civil de la Universidad Técnica de Manabí. El análisis se llevó a cabo bajo una perspectiva cuantitativa, a través de un análisis de terreno y un análisis numérico. Se utilizó un formulario estructurado y los hallazgos resultaron examinados a través de la metodología de fraccionamiento. En el estudio se diferenciaron dos aspectos fundamentales: el ambiente en la organización, referido a los elementos exteriores al empleado y el entusiasmo en el trabajo, enfocada en los elementos interiores. Los hallazgos evidenciaron deficiencias vinculadas al ambiente de la organización; no obstante, dichas no influyeron significativamente en la estimulación de los empleados. Se llegó a la conclusión de que los análisis institucionales deben

constituirse en herramientas clave para el diseño de planes de mejora, los cuales deben priorizar los aspectos críticos identificados y mantener las condiciones óptimas ya existentes.

Pérez y Dávila (2021) desarrollaron la tesis titulada *"Administración planificada que ayuda a lograr objetivos en el ámbito de la urgencia de salud en la localidad Provincial de El Dorado."*, la cual fue aplicada al personal de dicha institución del 2021. El propósito primordial del análisis fue determinar el vínculo entre el manejo estratégico y la realización de objetivos en el marco de la situación emergente de salud. La exploración se basó en un método numérico, que fue no teórico, interactivo y explicativo-correlacional. Se empleó como metodología con el fin de recolectar de información un sondeo, utilizando un formulario, en el que participaron 168 empleados del municipio estructurado. Entre los principales hallazgos, se identificó que la administración planificada fue calificada en calidad de categoría bajo en un 42%, medio en un 40% y alto en un 18%. Respecto a la percepción sobre el cumplimiento de metas, el 55% lo calificó como malo, el 17% como regular y el 18% como bueno. La prueba estadística de Rho de Spearman evidenció una correlación positiva alta (r = 0.716), concluyéndose que hay una conexión clara y notable de la gestión estratégica y la realización de objetivos en la entidad regional de El Dorado durante el contexto de emergencia sanitaria.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Zapata et al. (2023) En su investigación bajo el título *"Consciencia en el trabajo y su vínculo con la actuación de los empleados en una compañía del sector de confecciones".* La meta primordial del estudio fue Establecer el vínculo que conecta el incentivo en la labor y el desempeño de los trabajadores en la empresa

Industrial Super Sport S.R.L. en 2021. En cuanto a la técnica consistió en un esquema sin experimentación, con una perspectiva cuantitativa y un ámbito correlacional-descriptivo. La exhibición fue pública, compuesta por 105 trabajadores de la mencionada empresa, una encuesta estructurada de 36 ítems distribuidos entre los dos factores. En el estudio deductivo, y tras la aplicación de La evaluación de consistencia se realizó utilizando el método Rho de Spearman, encontrándose coincidencias favorables. En cuanto a la teoría universal, se obtuvo un indicador de conexión de r = 0,764, lo cual señala una conexión notable y evidente respecto a el rendimiento y el entusiasmo en el trabajo de los colaboradores, concluyendo así que un rendimiento más óptimo en se vincula con una superior energía profesional en la empresa de Productos Súper Sport S.R.L.

Fernández et al. (2023) desarrollaron la investigación titulada *"Consciencia y eficiencia profesional en los trabajadores del municipio Provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas",* su fin fue analizar la relación entre la productividad y el estímulo en el trabajo de los empleados en esa organización pública. El análisis se realizó bajo un método cuantitativo, con un esquema sin experimentación de carácter comparativo, y se aplicó el chi cuadrado numérico de Pearson para establecer la relación en medio de las características. Los hallazgos revelaron que el entusiasmo laboral se encontraba en un grado positivo (46.8%), en tanto que la eficiencia en el trabajo alcanzaba un grado medio (29.8%). La conexión con los dos elementos fue alta y relevante, y un coeficiente de r = 0.993, lo cual evidencia una fuerte relación positiva entre la motivación y la productividad del personal. Además, se concluyó que los grados de entusiasmo y efectividad en el trabajo observados, ubicados entre los rangos intermedios y reducidos impactan en gran medida en la eficacia profesional de los miembros del municipio.

Huamna (2021) llevó a cabo la investigación bajo el título de *"Implementación del presupuesto y su impacto en el logro de objetivos bajo el mandato de Infraestructuras Coordinadas sanitarias Lima Este, Lima, 2020"*, cuyo fin primordial fue establecer hasta qué punto la adopción del fondos influía en el logro de objetivos en dicha institución pública de la sanidad. El estudio fue de carácter elemental, con un método numérico, esquema no teórico y una escala relacional y causal global. La agrupación se conformó por 144 trabajadores administrativos, a las personas que se les administraron dos formularios revisados mediante juicio de especialistas y con niveles de confiabilidad altos: uno para medir la implementación del presupuesto y otro para evaluar la realización de objetivos. La evaluación de información se llevó a cabo con estadística descriptiva e inferencial, empleando la prueba de hipótesis Chi cuadrado. Los resultados evidenciaron que la adopción financiera tiene una repercusión considerable en la consecución de fines, dado que el valor de Chi cuadrado calculado ($\chi^2 = 54.876$) superó ampliamente el valor teórico ($\chi^2 = 9.4877$), y se obtuvo un grado de significación de $\alpha = 0.000$, inferior a 0.05, lo que permitió desestimar la teoría nula y confirmar la conjetura de estudio.

Vega (2021) llevó a cabo la investigación bajo el título de *"La conexión entre la tradición de una organización y el entusiasmo en el trabajo en una institución estatal de Lima–Perú",* cuyo objetivo evaluar la conexión con respecto a la tradición corporativa y el entusiasmo en el trabajo del equipo del Proyecto de Gestión Estratégica del Ilícito de Lima Regional y la ciudad de Callao fue la meta. El estudio fue esencial, con una perspectiva cuantitativa, y se aplicó un esquema de tipo extensivo sin experimentación, con alcance descriptivo y relacionada. La gente se encontraba compuesta por 41 colaboradores, de los que se eligió un conjunto de

37 participantes. La metodología de sondeo se empleó para la obtención de información, y se aplicó el indicador de conexión Rho para la evaluación de hipótesis, usando el método de Spearman. Los hallazgos evidenciaron que hay una conexión importante dentro del ánimo profesional y la ética de una organización, dado que los valores obtenidos en la prueba estadística fueron inferiores a 0.05 ($p < 0.05$), lo cual respalda la hipótesis planteada. En consecuencia, se concluye que una cultura organizacional sólida contribuye positivamente al fortalecimiento de la inspiración en el trabajo de los empleados en la institución estatal estudiada.

Barrientos (2021) llevó a cabo la investigación bajo el título de *"ambiente corporativo y entusiasmo profesional de los empleados de la compañía Comisión Estratégica, Chilca - 2020"*, con el fin de determinar la vinculación dentro del sector corporativo y el bienestar en el empleo en dicha entidad. El estudio empleó un enfoque computacional, con una composición sin experimentación de tipo relacionada y global. La gente estuvo constituida por 20 empleados, de manera que se implementó una evaluación censal. El sondeo fue la metodología empleada y el medio que se empleó fue un test cuya consistencia fue comprobada a través del indicador numérico Alfa de Cronbach, logrando 0.905 para la métrica de entusiasmo profesional y 0.882 para la de ambiente corporativo. Los hallazgos mostraron una asociación favorable fuerte entre los dos factores, representada por un índice R de Pearson de 0.733 con un rango de relevancia de $p = 0.000$ (< 0.05). Se llega a la conclusión de que el ánimo en el trabajo se encuentra estrechamente conectada con el clima organizacional, siendo este afectado por la insatisfacción de las necesidades laborales de los colaboradores.

3.1.3. Antecedentes locales

Alca (2024) en su análisis bajo el título de *"Administración estatal y la ejecución del plan para la anemia dentro de la provincia de El Collao Ilave - Puno, 2022",* que tenía como finalidad establecer la conexión en medio de la administración estatal y la realización del plan de emergencia en dicha localidad. El método numérico fue el utilizado en la realización del análisis, con un diseño no experimental, de tipo explicativo comparativo y corte transversal. La población se compuso de 470 individuos, y a través del análisis teórico se seleccionó una muestra de 212 participantes, entre beneficiarios y trabajadores (locadores) del ayuntamiento. Se empleó el método del sondeo y se aprovechó el formulario como medio, que fue verificado mediante evaluación de especialistas y alcanzó niveles aceptables de confiabilidad a través del índice Alfa de Cronbach. Los hallazgos descriptivos indicaron que el 26% de los consultados opina que la administración estatal es apropiada, debido a los esfuerzos institucionales por cumplir con los objetivos del programa. En el análisis inferencial se halló una correlación moderadamente favorable en la gestión municipal y el cumplimiento del programa, con una relevancia de 0.000 y un valor de Rho de Spearman de 0.411, confirmando que una gestión eficiente se relaciona directamente con la realización de los fines fijados, como en el caso de la Meta 4 del programa de anemia.

Apaza y Velásquez (2024) En su investigación bajo el título *"Administración del transporte y logro del objetivo presupuestario en el municipio Distrital de Huacullani, Puno, en el año 2023",* este estudio se propuso determinar cómo la gestión logística afecta el logro de los objetivos financieros de la entidad municipal mencionada anteriormente. Como saben, la investigación se inclinó hacia un enfoque práctico, omitió experimentos, se centró en datos numéricos y abarcó un

amplio espectro de temas. Los habitantes estuvieron conformados por 52 empleados que trabajan en áreas vinculadas a las variaciones estudiadas, y se trabajó con un ejemplo de 20 trabajadores. Un formulario fue el medio y la metodología empleada fue el sondeo validado por expertos, alcanzando altos niveles de seguridad, de acuerdo con el indicador número uno de Cronbach, que es de: 0.931 y 0.923 respecto a cada elemento, respectivamente. Los hallazgos señalaron que el 50% de los encuestados piensa que no hay un nivel apropiado en la realización de la finalidad presupuestaria, mientras que el 55% percibe que la gestión logística tampoco alcanza un nivel óptimo. El análisis inferencial con una tasa de indicador de conexión de 0.600, como descubrimiento de la evaluación de Rho de Spearman y un p = 0.005, revelando ejecutar los fines económicos de ambas variables. En conclusión, el estudio evidenció que una mayor realización de los objetivos financieros contribuye significativamente a una mejor administración logística en el municipio regional de Huacullani.

Torres (2024) En su investigación bajo el título *"La identidad corporativa y su efecto en el logro de los fines presupuestarios de la entidad municipal Regional de Puno en los años 2021 y 2022",* cuyo propósito fue determinar el vínculo respecto al cumplimiento en la empresa mencionada a lo largo de las décadas evaluadas. La investigación se enmarcó dentro de una perspectiva cuantitativa, con un esquema sin experimentación de tipo global y un método detallado. Se empleó el método del sondeo para recopilar información y el análisis documental. Los hallazgos mostraron que un 41% de los asistentes evaluaron como "promedio" la capacidad de adaptación institucional a modificaciones en el medio ambiente, y el 23% también calificó como "media" la implementación de modernas herramientas y métodos. No obstante, se evidenció que el 64% percibió carencia

de precisión en las tareas de trabajo y faltas en la interacción externa en cuanto al cumplimiento de objetivos presupuestarias, el 66% afirmó que no se estaban registrando a tiempo los logros En el registro contable, el 65% indicó que la dirección no supervisaba ni autorizaba correctamente las ventajas. Aunque el 85% consideró que los ingresos estaban correctamente documentados, Manifestaron que solo el 53% tenía una supervisión eficiente de lo recaudado y lo depositado. Estos hallazgos confirman que hay carencias importantes tanto en la administración, tanto corporativa como económica, lo cual afecta negativamente la ejecución del presupuesto institucional. Por ello, se recomienda que la entidad mejore sus mecanismos de control y comunicación para lograr una utilización más eficiente de los recursos públicos.

Yucra (2023) desarrolló la tesis titulada *"Impacto de implementar del presupuesto en la consecución de metas en la entidad municipal Regional de Puno, durante 2021"*, cuyo fin principal fue establecer el impacto de la ejecución presupuestaria en la realización de objetivos en esa entidad pública. La exploración fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, diseño de tipo longitudinal y relacional. Los reportes económico-financieros del municipio, utilizando como técnica de recolección de datos el estudio de documentos y una guía como herramienta estructurada. Los hallazgos revelaron que durante el periodo evaluado hubo una reducción del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) en los objetivos 7, 9 y 10, y un aumento en los objetivos 1, 2, 5 y 8. De igual manera, se identificó una repercusión importante sobre las etapas y la realización de objetivos del proceso presupuestal: obligación, abono, cobrado y validación. Un estudio numérico reveló un valor de significancia de 0.003, lo cual permitió determinar que hay una incidencia estadísticamente notable respecto a la

ejecución presupuestal y la realización de objetivos en la entidad municipal Regional de Puno en el transcurso del año 2021.

Tacora (2023) desarrolló el análisis *"Fomento en el trabajo y rendimiento de los docentes en las entidades escolares del territorio de Coata - Puno",* con la finalidad de establecer el nivel de conexión respecto al entusiasmo en el trabajo promovida por los dirigentes y el rendimiento de los maestros del nivel secundario en dicha localidad. Este estudio surge ante la escasez de investigaciones relacionadas con la gestión de los bienes laborales en el ámbito educativo de la zona norte de la región de Puno. El análisis se lleva a cabo enmarcó en una perspectiva cuantitativa, descriptiva y de correlación, pero no teórico. El grupo de muestra se encontraba conformado por 95 profesores, a los que se les aplicó un cuestionario un formulario de valoración con 20 componentes y una escala Likert de 10 componentes para evaluar el entusiasmo en el trabajo para medir el desempeño docente. Los resultados mostraron que los docentes presentan un grado ligero de entusiasmo en el trabajo, a la vez que su rendimiento se encuentra en la etapa de proceso. Se descubrió a través del método estadístico que existe una conexión favorable y notable de los dos elementos, lo cual permite concluir que un incremento en lo que respecta a los estándares de entusiasmo en el trabajo contribuye directamente a mejorar la actuación de los profesores en las escuelas educativas del territorio de Coata.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Motivación laboral.

Definiciones:

Según Trépanier et al., (2023), la motivación laboral más válida se representa mediante una estructura factorial compuesta

Según Trépanier et al. (2023), la motivación laboral se define a partir del punto de vista del concepto de la autonomía como: "La energía o impulso que orienta el comportamiento de los empleados hacia la ejecución de sus labores, dependiendo del grado en que dichas conductas están auto determinadas o reguladas internamente."

Deci y Ryan (2000) la motivación en el trabajo surge cuando los individuos experimentan autonomía, competencia y relación en sus tareas laborales, lo que fomenta una motivación intrínseca sostenida y una mayor calidad en el desempeño.

Herzberg (2003) la motivación laboral depende de elementos internos como la obligación, la aceptación y el éxito, los cuales generan satisfacción, mientras que los factores extrínsecos solo previenen la insatisfacción.

Robbins y Judge (2017) El método que describe la constancia, la fuerza y la orientación del trabajo de una persona hacia el cumplimiento de una meta profesional se conoce como inspiración en el trabajo.

3.2.2. Importancia de la motivación laboral.

El ánimo en el trabajo es uno de los fundamentos esenciales para alcanzar las metas de la organización y su progreso integral del trabajador. Su importancia radica en que actúa como un motor interno que impulsa al individuo a desempeñarse con energía, constancia y orientación hacia metas significativas dentro del entorno laboral. Según Robbins y Judge (2017), el ánimo define la continuidad, fuerza y orientación del trabajo de un colaborador, por lo que influye directamente en la conservación del potencial, el rendimiento y la complacencia en el trabajo.

Partiendo de la idea de autonomía, Deci y Ryan (2000) sostienen que cuando los empleados experimentan altos niveles de motivación autónoma, es decir, cuando actúan por interés genuino o por identificación con los valores de su labor, no solo se incrementa el rendimiento, sino también el bienestar psicológico y la permanencia en la organización. Esta perspectiva ha sido respaldada por investigaciones recientes, como las de Trépanier, Fernet y Austin (2023), quienes evidencian que los trabajadores motivados de manera autónoma presentan mayor implicación organizacional y alcanzan niveles más altos de desempeño en comparación con aquellos impulsados únicamente por factores externos o por obligación.

La motivación también es clave para la innovación, el entorno de trabajo y la dedicación con la organización. En el momento en que los empleados se sienten valorados y tienen razones personales para implicarse con sus tareas, se crea un entorno más dinámico, colaborativo y orientado al logro. Por ello, Herzberg (2003) indica que los factores motivadores, como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la responsabilidad, son los verdaderos generadores de satisfacción laboral, y su ausencia puede llevar al estancamiento del rendimiento y a la rotación del personal.

En contextos comerciales como el área de ventas, la motivación laboral adquiere una relevancia aún mayor, dado que el cumplimiento de metas depende en gran medida del compromiso, la iniciativa y la perseverancia del personal frente a los desafíos del mercado. Por tanto, comprender y fortalecer la motivación desde una perspectiva integral no solo es una necesidad organizacional, sino una estrategia para asegurar la sostenibilidad y competitividad en entornos altamente exigentes.

3.2.3. Estrategias para mejorar la motivación.

Mejorar la motivación laboral requiere de estrategias planificadas que consideren tanto las necesidades individuales como los objetivos organizacionales. La evidencia científica muestra que no todas las formas de motivación tienen el mismo efecto sobre el desempeño. Por ello, se deben promover estrategias que favorezcan una causa independiente, o sea, una que se origina a partir de la curiosidad, la identificación personal o el valor percibido del trabajo, en lugar de estrategias que se basen únicamente en recompensas externas o presiones.

Una de las estrategias más efectivas es el diseño motivador del trabajo, el cual implica otorgar tareas significativas, variedad de habilidades, autonomía y retroalimentación. Según Hackman y Oldham (1976), estos elementos aumentan la motivación interna al fortalecer la sensación de responsabilidad, el conocimiento de los resultados y el sentido del propósito laboral. Esta estrategia es especialmente importante en entornos comerciales como el área de ventas, donde el significado del trabajo puede perderse ante la presión por cumplir objetivos.

Otra estrategia clave es el fortalecimiento del liderazgo transformacional, que implica que los líderes actúen como modelos inspiradores, fomenten la participación, valoren las ideas del equipo y ofrezcan apoyo emocional. Según Deci y Ryan (2000), los estilos de liderazgo que respetan la autonomía del trabajador, reconocen su competencia y promueven relaciones positivas contribuyen a activar la motivación autodeterminada.

Asimismo, el reconocimiento y la retroalimentación constructiva juegan un papel decisivo. Trépanier, Fernet y Austin (2023) destacan que la retroalimentación

positiva y oportuna ayuda a que los trabajadores comprendan el impacto de sus acciones, reforzando su sentido de eficacia y compromiso. Además, el reconocimiento no debe limitarse a recompensas materiales, sino también incluir formas simbólicas y sociales, como agradecimientos públicos, oportunidades de desarrollo o asignación de responsabilidades.

Finalmente, es fundamental implementar programas de desarrollo profesional y bienestar organizacional. Ofrecer oportunidades de capacitación, flexibilidad laboral, equilibrio entre la vida personal y el trabajo, y participación en decisiones, fomenta un ambiente laboral saludable que incentiva el involucramiento activo del personal.

Al seguir utilizando estas estrategias, no solo aumenta la motivación para el trabajo, sino que también incrementa el compromiso con la organización, reduce la rotación de personal y obtiene mejores resultados en los objetivos, especialmente en campos dinámicos como las ventas.

3.2.4. Teorías de la motivación laboral.

Varios enfoques teóricos han tratado el tema de la energía en el trabajo, que buscan explicar por qué los individuos se esfuerzan en sus tareas, qué factores los impulsan y cómo se puede optimizar su rendimiento dentro de una organización. Estas teorías ofrecen fundamentos valiosos para diseñar prácticas de gestión del talento humano y comprender la conducta laboral desde distintas perspectivas.

La teoría fundamental es La hipótesis de los dos elementos de Herzberg (1959), igualmente llamada la hipótesis de inspiración y cuidado. Esta hipótesis propone que los elementos que motivan, como la aceptación, el progreso laboral

y la realización promueven la complacencia laboral, pero la frustración proviene de aspectos sanitarios tales como el sueldo, las normas físicas y la supervisión. La relevancia de esta teoría radica en que sugiere que mejorar los factores higiénicos no motiva por sí mismo, sino que es necesario promover los factores intrínsecos para lograr una verdadera implicación del trabajador (Herzberg, 2003).

Desde un enfoque centrado en el diseño del trabajo, se destaca El esquema de las cualidades laborales que Hackman y Oldham (1976) propusieron. Este modelo señala que algunos atributos del puesto — La independencia, la personalidad de la tarea, el sentido, la reacción y una diversidad de destrezas afectan las condiciones mentales críticas del trabajador y, en consecuencia, en su motivación interna y desempeño. Este modelo es especialmente útil para identificar cómo rediseñar puestos de trabajo que sean más motivadores y satisfactorios para los empleados.

Finalmente, la hipótesis de la igualdad, según Adams (1963), establece que los trabajadores evalúan el balance sobre lo que contribuyen al empleo y lo que obtienen en cambio, haciendo comparaciones junto a otros. Cuando perciben desigualdades, disminuye su motivación y pueden experimentar insatisfacción o reducir su esfuerzo. Esta teoría es relevante para entender cómo la percepción de justicia organizacional influye en la actitud y comportamiento laboral.

Estas teorías ofrecen una comprensión multidimensional de la motivación laboral, lo cual permite diseñar estrategias de gestión que consideren tanto las condiciones externas como los procesos psicológicos internos que regulan el esfuerzo y la satisfacción en el trabajo.

3.2.5. Dimensiones de la motivación laboral.

Según Trépanier et al. (2023), este término puede ser entendida como un continuo que abarca distintos grados de autodeterminación. Desde esta perspectiva, se identifican cuatro dimensiones principales que reflejan cómo las razones por las cuales los trabajadores realizan sus actividades pueden variar desde una motivación completamente autónoma hasta una ausencia total de motivación.

1. **Motivación autónoma.**

   La motivación autónoma se presenta cuando los empleados se involucran en su trabajo por razones personales y profundamente internalizadas. Estas pueden incluir el interés intrínseco por las tareas, la satisfacción de contribuir con sus habilidades o la alineación entre el trabajo y sus valores personales. Esta forma de motivación está asociada con un alto compromiso organizacional, mayor bienestar psicológico y un rendimiento más sostenible y de calidad.

2. **Regulación introyectada.**

   La regulación introyectada ocurre cuando las personas trabajan por motivos internos que no han sido completamente aceptados. Actúan para evitar sentimientos de culpa, ansiedad o para mantener una autoimagen positiva. Aunque el origen es interno, esta regulación implica una presión psicológica que puede generar tensión emocional y comportamientos que, si bien son persistentes, no siempre resultan en un desempeño óptimo o bienestar laboral.

3. **Regulación externa.**

La regulación externa implica que el comportamiento laboral está determinado por recompensas o sanciones externas. Los empleados actúan para obtener beneficios tangibles o para evitar consecuencias negativas. Este tipo de motivación es controlada y dependiente de factores externos, lo cual suele asociarse con una implicación menor, un compromiso más frágil y una calidad de trabajo más baja, especialmente si los incentivos son eliminados o insuficientes.

4. **Amotivación.**

La amotivación representa la carencia total de motivación para actuar. En el contexto laboral, esto se traduce en una falta de intención, sentido o propósito en las tareas asignadas. Los trabajadores amotivados no perciben relación entre su esfuerzo y los resultados obtenidos, lo que los lleva a experimentar apatía, bajo rendimiento, desinterés generalizado y una alta probabilidad de desvinculación laboral.

Lo cual es crucial para implementar estrategias organizacionales eficaces que promuevan un entorno más saludable, productivo y sostenible.

3.2.6. Cumplimiento de metas.

Definición:

Según Hackman y Oldham (1976) en la Teoría de las Características del Trabajo (Job Characteristics Theory), el cumplimiento de metas (específicamente, la eficacia en alcanzar objetivos) depende de que el trabajador experimente tres

estados psicológicos clave: “aquellos empleados que perciben sus labores como significativas, sienten responsabilidad por los resultados y reciben retroalimentación clara, desarrollan niveles elevados de motivación, satisfacción laboral y desempeño.”

Según la Ley N.º 28411 – Ley Fundamental del Programa Estatal de Presupuestos del Perú, la proximidad de una persona a sus objetivos se refiere básicamente a la eficacia con la que ha cumplido esas metas y ha obtenido resultados con los recursos disponibles, en función de los indicadores establecidos en la escuela y los planes generales. En este contexto, la evaluación de las metas está orientada a medir la eficacia y eficiencia del gasto público y la gestión institucional (MEF, 2023).

Según Chiavenato (2009), el cumplimiento de metas es el resultado del esfuerzo individual o colectivo orientado a alcanzar los objetivos estratégicos de una organización en un periodo determinado. Implica no únicamente la realización de labores, en definitiva, se trata de seguir los estándares de calidad, productividad y plazos que la dirección espera.

Según el Instituto Estatal de Planificación Estratégica (CEPLAN, 2018), en el contexto de la administración pública peruana, la realización de fines se menciona al grado de ejecución de los fines estratégicos y operativos establecidos en los instrumentos de gestión, los cuales deben ser medibles, alcanzables y alineados a la mejora continua de la gestión institucional.

3.2.7. Importancia del cumplimiento de metas en ventas.

La realización de objetivos en el área de ventas representa un eje fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento de cualquier empresa, ya que

está directamente vinculado con los ingresos, la participación de mercado y la competitividad. Alcanzar los objetivos comerciales establecidos permite a las organizaciones evaluar la eficacia de su fuerza de ventas, ajustar estrategias y garantizar el retorno de la inversión en recursos humanos y financieros.

Desde una perspectiva organizacional, el cumplimiento de metas refleja el grado de alineación en medio de la realización de operaciones y la organización táctica. Según Kotler y Keller (2016), los equipos de ventas que alcanzan sus metas generan valor agregado no solo por las cifras que logran, sino también porque fortalecen la relación con los clientes, promueven la fidelización y elevan la reputación de la marca. Esto es especialmente relevante en mercados altamente competitivos, donde el rendimiento del equipo comercial define la posición de la empresa frente a sus competidores.

Asimismo, en términos individuales, el logro de metas impacta directamente en la motivación y el desarrollo del personal de ventas. Churchill, Ford, Walker, Johnston y Tanner (2000) sostienen que los vendedores que alcanzan consistentemente sus objetivos perciben un mayor nivel de autorrealización, lo cual potencia su compromiso, reduce la rotación laboral y mejora el clima organizacional. Por tanto, la realización de objetivos se transforma también en un indicador de bienestar laboral.

En el contexto peruano, organismos como el Departamento de Finanzas junto con Economía (MEF) y la SUNAT han resaltado en sus guías y evaluaciones de desempeño la importancia de establecer fines concretos y cuantificables para las áreas comerciales de empresas privadas y públicas, como medio para mejorar la transparencia, eficiencia y efectividad de los procesos económicos (MEF, 2023).

Las empresas utilizan estos logros como criterios para evaluar la rentabilidad de productos, identificar oportunidades de mercado, diseñar campañas promocionales y establecer políticas de incentivos. Un equipo de ventas que no alcanza sus metas compromete no solo los ingresos, sino también la capacidad de innovación y expansión de la empresa.

3.2.8. Factores claves para el cumplimiento de metas.

El logro de fines en una organización, especialmente en áreas como ventas, no es un proceso aislado, aunque el producto de la interacción con varios elementos. Estos factores, cuando están adecuadamente alineados con los objetivos organizacionales, permiten optimizar el desempeño individual y colectivo, facilitando la consecución de resultados estratégicos. Diversos estudios coinciden en que tanto los elementos internos como los externos influyen significativamente en el logro de metas.

Uno de los principales factores es la claridad y definición de los objetivos. Según Drucker (2001), Los objetivos tienen que ser concretas, cuantificables, logrables, significativas y tener un plazo determinado. (criterio SMART), lo cual permite que los trabajadores comprendan con exactitud lo que se espera de ellos y orienten sus esfuerzos de manera eficaz. Cuando los objetivos son ambiguos o poco realistas, se reduce el nivel de compromiso y aumenta la probabilidad de fracaso.

El liderazgo efectivo también juega un rol determinante. Un líder que comunica metas de forma clara, proporciona retroalimentación continua y promueve la participación activa del equipo contribuye al alineamiento de esfuerzos. Según Robbins y Coulter (2020), el liderazgo transformacional impulsa

a los trabajadores a superar sus propios límites y a comprometerse con las metas del grupo.

Asimismo, el seguimiento y control del desempeño permite monitorear el avance hacia los objetivos, detectar desviaciones y tomar decisiones correctivas a tiempo. Herramientas como los KPIs (indicadores clave de desempeño) y las reuniones periódicas de evaluación refuerzan la disciplina de logro y promueven la mejora continua (Kaplan & Norton, 1996).

Finalmente, factores como la capacitación constante, el acceso a recursos adecuados y la coordinación entre áreas son esenciales para que los equipos cuenten con las competencias, herramientas y apoyo necesarios para alcanzar sus metas. Cuando estos elementos fallan, incluso el personal más motivado puede enfrentar barreras estructurales.

3.2.9. ¿Qué son las metas empresariales?

Las metas empresariales son enunciados específicos que describen los resultados deseados que una organización busca alcanzar dentro de un período determinado. Estas metas sirven como puntos de referencia que orientan la organización táctica, la distribución de medios y el análisis del rendimiento. Se derivan de la misión y visión organizacional, y suelen establecerse de forma jerárquica, desde metas generales hasta objetivos específicos y operativos.

Según Griffin (2022), las metas empresariales representan los fines hacia los cuales se dirige la actividad organizacional, y su función principal es proporcionar dirección, facilitar la decisión de tomar y evaluar el éxito de las acciones emprendidas. Estas metas pueden abarcar diversas áreas como

rentabilidad, crecimiento de ventas, participación en el mercado, calidad del servicio, satisfacción del cliente o innovación.

Una característica esencial de las metas empresariales es que tienen que ser evaluables, precisas, posibles, pertinentes y tener un plazo determinado, cumpliendo así con los criterios del enfoque SMART propuesto por Doran (1981), lo cual permite a las organizaciones gestionar su rendimiento de forma objetiva y estratégica.

3.2.10. Dimensiones de cumplimiento de metas.

La variable cumplimiento de metas ha sido ampliamente abordada desde la perspectiva del comportamiento organizacional y el diseño del trabajo, siendo uno de los pilares del rendimiento laboral. Según el modelo de Hackman y Oldham (1976), el cumplimiento de metas no puede entenderse como un resultado aislado, sino como una consecuencia del diseño estructural del puesto y la experiencia psicológica del trabajador.

1. **Significado del trabajo.**

   Este componente alude a la extensión en que los trabajadores sienten que su labor tiene una finalidad o valor significativo. Cuando las tareas están relacionadas con un impacto visible o socialmente relevante, los trabajadores tienden a comprometerse más intensamente con los objetivos. Según el modelo de características del trabajo, el significado está relacionado con la diversidad de destrezas, la naturaleza de la labor y su relevancia, lo que influye directamente en la motivación interna para lograr metas (Hackman & Oldham, 1976).

2. **Responsabilidad por los resultados.**

Implica el nivel de satisfacción que perciben los trabajadores personalmente responsables del cumplimiento de los objetivos. Esta dimensión está relacionada con la autonomía del puesto y la capacidad de tomar decisiones en relación con las tareas asignadas. Según Chiavenato (2009), cuando las personas asumen como propios los resultados del trabajo, su implicación emocional y profesional aumenta, generando mayores niveles de rendimiento y compromiso con las metas.

3. **Conocimiento de los resultados.**

Hace referencia a la información que los empleados reciben sobre el impacto de su trabajo, es decir, si saben con claridad si han cumplido o no los objetivos esperados. Una retroalimentación oportuna y específica es clave para el aprendizaje organizacional y la mejora continua. De acuerdo con Robbins y Judge (2019), el conocimiento de resultados fortalece el vínculo entre esfuerzo y desempeño, al permitir ajustes en la conducta laboral.

Desde una visión actualizada, la realización de objetivos es también entendido como una señal de eficacia organizacional, ya que permite evaluar el grado en que las actividades individuales contribuyen al logro de los objetivos estratégicos. Por esta razón, diversas normativas peruanas, como las emitidas por CEPLAN (2018) y el Ministerio de Economía y Finanzas (2023), promueven el uso de indicadores alineados al cumplimiento de metas para mejorar la eficiencia en las instituciones públicas y privadas.

3.3. Marco conceptual.

Actitud

Disposición mental y emocional que una persona adopta frente a su trabajo, influenciada por factores internos y externos, y que afecta su comportamiento laboral.

Clima

Percepción compartida por los trabajadores sobre el ambiente laboral en el que desarrollan sus actividades, incluyendo relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones de trabajo.

Compromiso

Grado de identificación y vinculación del trabajador con los objetivos de la organización, que se refleja en su esfuerzo y lealtad hacia la empresa.

Estímulo

Conjunto de incentivos o recompensas que buscan influir positivamente en el comportamiento de los trabajadores para mejorar su productividad.

Incentivo

Recompensa, económica o no económica, utilizada por la organización para motivar al personal a alcanzar metas específicas.

Metas

Objetivos específicos que deben ser alcanzados por un individuo o equipo dentro de un plazo determinado, y que sirven como indicadores de logro.

Reconocimiento

Valoración positiva expresada por la organización hacia el trabajador por su esfuerzo, logros o desempeño destacado.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.
- Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.
- Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

4.3. Variables

a. Variable 1

Motivación laboral

- ✓ Motivación autónoma
- ✓ Regulación introyectada
- ✓ Regulación externa
- ✓ Amotivación

b. Variable 2

Cumplimiento de metas

- ✓ Significado del trabajo.
- ✓ Responsabilidad por los resultados
- ✓ Conocimiento por los resultados

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1 **1. Motivación laboral** **Definición:** *Según Trépanier et al. (2023), la motivación laboral se define desde la perspectiva de la Teoría de la Autodeterminación como: "La energía o impulso que orienta el comportamiento de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus*	1.1. Motivación autónoma	1.1.1. Nivel de satisfacción personal al realizar el trabajo. 1.1.2. Sentido de autorrealización al lograr metas. 1.1.3. Identificación personal con el trabajo.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	1.2. Regulación introyectada	1.2.1. Sentimiento de culpa al no cumplir metas 1.2.2. Presión interna por rendir al máximo.	

tareas, dependiendo del grado en que dichas conductas están autodeterminadas o reguladas internamente."		1.2.3. Miedo a decepcionarse a sí mismo.	
	1.3. Regulación externa	1.3.1. Motivación por incentivos económicos.	
		1.3.2. Deseo de reconocimiento externo (jefes, colegas).	
		1.3.3. Cumplimiento por evitar sanciones o críticas.	
	1.4. Amotivación	1.4.1. Falta de conexión entre esfuerzo y resultados.	
		1.4.2. Percepción de inutilidad de las tareas.	
		1.4.3. Ausencia de interés por el trabajo.	
Variable 2 **2. Cumplimiento de metas** **Definición:** *Según Hackman y Oldham (1976) en la Teoría de las Características del Trabajo (Job Characteristics Theory), el cumplimiento de metas (específicamente, la eficacia en alcanzar objetivos) depende de que el trabajador experimente tres estados psicológicos clave: "aquellos empleados que perciben sus labores como significativas, sienten responsabilidad por los resultados y reciben retroalimentación clara, desarrollan niveles elevados de motivación, satisfacción laboral y desempeño."*	2.1. Significado del trabajo	2.1.1. Percepción del valor del trabajo para lograr metas comerciales.	
		2.1.2. Claridad del propósito de las tareas asignadas.	
		2.1.3. Contribución personal al logro de objetivos de ventas.	
		2.1.4. Nivel de identificación con los logros del equipo comercial.	Siempre Casi siempre
	2.2. Responsabilidad por los resultados	2.2.1. Asunción de responsabilidad por el cumplimiento de metas de venta.	A veces Casi nunca Nunca
		2.2.2. Iniciativa para mejorar los resultados de ventas.	
		2.2.3. Compromiso individual con los resultados obtenidos.	

		2.2.4. Evaluación personal del cumplimiento de metas asignadas.
	2.3. Conocimiento de resultados	2.3.1. Acceso regular a reportes de resultados comerciales.
		2.3.2. Claridad respecto al nivel de cumplimiento de las metas.
		2.3.3. Retroalimentación directa sobre el desempeño de ventas.
		2.3.4. Conocimiento de los indicadores utilizados para medir el rendimiento comercial.

Nota. Elaboración propia basada en la teorización de Trépanier et al. (2023) y Hackman y Oldham (1976)

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este análisis actual se basó en el enfoque cuantitativo, el cual permitió recopilar y evaluar datos numéricos y objetivos con el propósito de establecer la conexión existente entre la motivación laboral y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la entidad Jordaens SGS Sociedad Anónima Cerrada, en Juliaca, 2025. Esta perspectiva hizo más fácil la valoración exacta de las características mediante el uso de herramientas estructuradas y permitió realizar un análisis estadístico para establecer el grado de correlación entre ambas variables.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

El estudio se realizó mediante el método deductivo, lo cual permitió el inicio basado en ideas simples relacionadas con la motivación laboral y el cumplimiento de metas, para contrastarlas con los datos obtenidos del personal de ventas de la entidad Jordaens SGS S.A.C., en Juliaca. Este método facilitó el análisis lógico y sistemático de la información, permitiendo establecer una posible relación entre las variables en estudio a partir de principios teóricos previamente establecidos.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

5.3. Tipo de Investigación

Debido a que, el análisis fue categorizado como una indagación práctica, estuvo orientado a resolver un problema específico dentro del contexto organizacional de la empresa Jordaens SGS Sociedad Anónima Cerrada, en Juliaca. Esta investigación buscó generar conocimientos útiles y directamente aplicables para mejorar los niveles de motivación laboral y su influencia en el cumplimiento de metas del personal de ventas, con la finalidad de ayudar a tomar determinaciones y al fortalecimiento del desempeño comercial de la empresa.

5.4. Nivel de investigación

El análisis se efectuó a nivel correlacional, ya que tuvo como finalidad establecer la conexión sobre el entusiasmo en el trabajo y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa Jordaens SGS S.A.C., en Juliaca, 2025. Este nivel de investigación permitió analizar de qué manera y hasta qué punto se relacionan las dos componentes, sin manipular directamente ninguna de ellas.

5.5. Diseño de investigación

Optaron por un diseño transversal no experimental, ya que las variables permanecieron prácticamente inalteradas y todos los datos se recopilaron en un momento preciso. Este tipo de diseño permite observar y analizar en profundidad cómo se relacionan el logro de objetivos y la motivación laboral para el equipo de ventas de Jordaens SGS Sociedad Anónima Cerrada en Juliaca en 2025, tal como sucede en la vida real.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La comunidad de investigación estuvo compuesta por 41 empleados en total del área de ventas de la empresa Jordaens SGS Sociedad Anónima Cerrada, ubicada en Juliaca, 2025. Esta población incluyó a ejecutivos comerciales, asesores, vendedores y promotores, quienes desempeñan funciones directas o indirectas relacionadas con el cumplimiento de metas comerciales dentro de la organización.

5.6.2. Muestra (censo poblacional)

Se optó por realizar un censo poblacional, tomando en cuenta el total entre los 41 empleados, dado que la gente es reducida y alcanzable del área de ventas como unidad de análisis. Esta estrategia permitió considerar a la totalidad de los sujetos de la población objetivo, lo que garantiza mayor precisión en los resultados, reduce el riesgo de sesgos muestrales y asegura la representatividad de los datos recolectados.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Encuesta. - El sondeo, según Arias (2006), es un método que se emplea para reunir datos acerca de su propia persona o de un asunto determinado a partir de un conjunto o persona (p. 72).

5.7.2. Instrumento

Cuestionario. - Siguiendo a Arias (2006), un cuestionario es una serie de cuestiones que se presentan lógicamente y consistente, escritas en un estilo simple y comprensible, que facilita la recopilación de informes de forma directa desde los orígenes principales (p. 73).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

El detalle fue evaluado por especialistas a través de un juicio para determinar la fiabilidad del método, coherencia e importancia de los ítems del cuestionario en relación con las variables estudiadas. Asimismo, el valor alfa de Cronbach se utilizó para determinar la confiabilidad del método. asegurando la consistencia interna de las preguntas formuladas.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de informes, el cual permitió obtener datos coherentes con las metas del estudio. La seguridad se estableció con el método de estudio numérico del índice Alfa de Cronbach, lo que posibilitó verificar la estabilidad interior de las conclusiones y garantizar la exactitud de los valores recolectados.

Información de la variable motivación laboral.

Tabla 2

Indicadores de seguridad 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentada en componentes normalizados	Número total de componentes
,754	,754	12

Nota: Consistencia interna de los ítems de estudio

Con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,754, hablamos de una consistencia interna sólida entre esos 12 elementos evaluados. Por lo tanto, parece que la implementación del indicador de incentivos profesionales es un acierto total.

Información de la variable cumplimiento de metas

Tabla 3

Indicadores de seguridad 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach fundamentada en componentes normalizados	Número total de componentes
,855	,855	12

Nota: Consistencia interna de los ítems de estudio

Con un alfa de Cronbach de 0,855, se observa un nivel de consistencia interna realmente sólido en el promedio de los 12 elementos evaluados. Por lo tanto, parece que la implementación del indicador de incentivos profesionales ha sido exitosa.

5.8.2. Validez

El instrumento fue validado a través de la valoración de expertos:

- ✓ Dr. Roberto Paye Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El tratamiento de los datos se realizó mediante el uso del software estadístico SPSS versión 25.0, el cual permitió llevar a cabo análisis descriptivos e inferenciales. Entre los procedimientos aplicados se incluyeron pruebas de hipótesis, así como análisis de correlación y regresión, con la finalidad de determinar conexiones relevantes de los elementos motivación laboral y cumplimiento de metas. Este procesamiento aseguró la obtención de resultados precisos y válidos, que permitieron responder de manera objetiva a los objetivos planteados en la investigación.

5.10. Contrastación de hipótesis

Verificación de la hipótesis general

Datos:

Rho = 0.407

n = 41

Formulación de hipótesis numéricas:

1. **Hipótesis**

(Ho): No hay relación directa entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

(Ha): Hay relación directa entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

2. **Grado de relevancia:**

$\alpha = 0.05$

3. **Norma para tomar determinaciones:**

Dado que el p-valor (p_valor = 0,000) es menor a 0,05, la teoría nula se rechaza y se admite la alternativa.

4. **Estadístico de prueba**

Tabla 4

Evaluaciones estándares del test estadístico

Evaluaciones estándares del test estadístico

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	P_valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,306	,114	2,668	,008
N de casos válidos		41			

Nota: Se expone las pruebas numéricas

5. **Conclusión:** La prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,306; valor p = 0,008 < 0,05) confirma la existencia de una relación moderada entre la motivación laboral y la rotación del personal de ventas en JORDAENS SGS S.A.C. en Juliaca, 2025. Cabe destacar que las cifras muestran un impacto estadístico real, lo que sugiere que aumentar la motivación laboral suele ayudar a los trabajadores a alcanzar sus objetivos personales de metadatos.

Verificación de la hipótesis específica 1

Datos:

Rho = 0.359

n = 41

Formulación de hipótesis numéricas:

1. **Hipótesis**

(Ho): No hay relación directa entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

(Ha): Hay relación directa entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

2. **Grado de relevancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Norma para tomar determinaciones:**

   Dado que el p-valor (p_valor = 0,000) es menor a 0,05, la teoría nula se rechaza y se admite la alternativa.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 5

   Evaluaciones estándares del test estadístico

   Evaluaciones estándares del test estadístico

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	P_valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,277	,108	2,516	,012
N de casos válidos		41			

   Nota: Se expone las pruebas numéricas

5. **Conclusión:** La prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,277; valor p = 0,012 < 0,05) confirma que la relación entre la motivación laboral y la importancia del personal de ventas en JORDAENS SGS S.A.C. en Juliaca, 2025, es débil. Los datos muestran una significancia estadística real, y parece que aumentar la motivación laboral tiende a que las personas perciban su trabajo como más valioso.

Verificación de la hipótesis específica 2

Datos:

Rho = 0.339

n = 41

Formulación de hipótesis numéricas:

1. **Hipótesis**

   (Ho): No hay relación directa entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

   (Ha): Hay relación directa entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

2. **Grado de relevancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Norma para tomar determinaciones:**

   Dado que el p-valor (p_valor = 0,000) es menor a 0,05, la teoría nula se rechaza y se admite la alternativa.

4. **Estadístico de prueba**

   Tabla 6

   Evaluaciones estándares del test estadístico

Evaluaciones estándares del test estadístico

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	P_valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,259	,110	2,318	,020
N de casos válidos		41			

Nota: Se expone las pruebas numéricas

5. **Conclusión:** La prueba Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,259$; p-valor = 0,020 < 0,05) indica que existe una correlación baja entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa

JORDAENS SGS S.A.C. en la ciudad de Juliaca, 2025. Este resultado presenta significancia estadística, sugiriendo que a medida que aumenta la motivación laboral, también tiende a mejorar la responsabilidad por los resultados del personal.

Verificación de la hipótesis específica 3

Datos:

Rho = 0.313

n = 41

Formulación de hipótesis numéricas:

1. **Hipótesis**

   (Ho): No hay relación directa entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

   (Ha): Hay relación directa entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

2. **Grado de relevancia:**

   $\alpha = 0.05$

3. **Norma para tomar determinaciones:**

   Dado que el p-valor (p_valor = 0,000) es menor a 0,05, la teoría nula se rechaza y se admite la alternativa.

4. **Estadístico de prueba**

Tabla 7

Evaluaciones estándares del test estadístico

Evaluaciones estándares del test estadístico

		√alor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	P_valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,245	,131	1,845	,045
N de casos válidos		41			

Nota: Se expone las pruebas numéricas

5. **Conclusión:** La prueba Tau-b de Kendall (τ_b = 0,245; p-valor = 0,045 < 0,05) indica que existe una correlación baja entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C. en la ciudad de Juliaca, 2025. Este resultado presenta significancia estadística, sugiriendo que a medida que aumenta la motivación laboral, también tiende a mejorar el conocimiento de resultados del personal.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 8

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,077	41	,020	,941	41	,033
Cumplimiento de metas	,194	41	,000	,829	41	,000

Nota: Evaluaciones de los test de normalidad efectuados.

Interpretación

Dado que la muestra es menor a 50 (n=41), se toma en cuenta principalmente el estadístico de Shapiro-Wilk para determinar si los registros son normales. Los hallazgos muestran un valor de relevancia (p-valor) de 0.033 de la variable "Motivación laboral" y 0.000 para "Cumplimiento de metas", ambos inferiores al grado de importancia alfa de 0.05 (5%). Esto indica que la entrega de los registros

no es normal en ninguna de las dos variables. Por lo tanto, para el análisis de correlación se utilizará el estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman.

6.1.2. Resultados

Resultados para el objetivo general.

Tabla 9

Relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

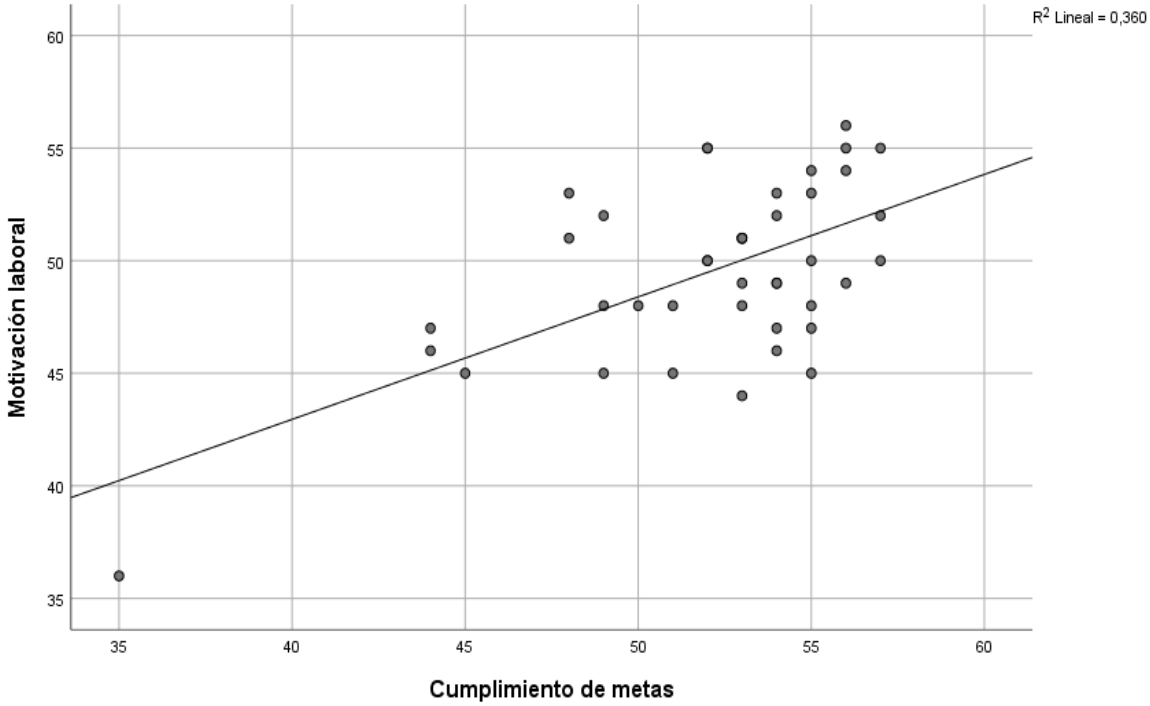
Conexiones

			Motivación laboral	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Motivación laboral	Índice de conexión	1,000	,407
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	41	41
	Cumplimiento de metas	Índice de conexión	,407	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	41	41

Nota. Estudio de conexión en SPSS.

Figura 1

Relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.



Nota: Tabla 9

Principio de decisión:

Si 0 r < 0.20: Hay una asociación irrelevante.

Si 0.20 r < 0.40: Hay una vinculación poco notable.

Si 0.40 r < 0.70: Hay un vínculo significativo.

Si 0.70 r < 1.00: Hay una sólida conexión.

Interpretación:

Según la Tabla 9, se observa una correlación positiva significativa entre la motivación laboral y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa

JORDAENS SGS S.A.C. en la ciudad de Juliaca, 2025. El índice de conexión de Spearman es de 0,407 y el p-valor es de 0,008, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa con un grado de relevancia del 99%. Estos resultados se basan en un análisis de 41 casos, sugiriendo que conforme crece la motivación en el trabajo, también tiende a mejorar el cumplimiento de metas del personal. La figura 1 indica que el 36,0% de la variabilidad en el cumplimiento de metas del personal de ventas se explica por las variaciones en la motivación laboral.

Resultados para el objetivo específico 1.

Tabla 10

Relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

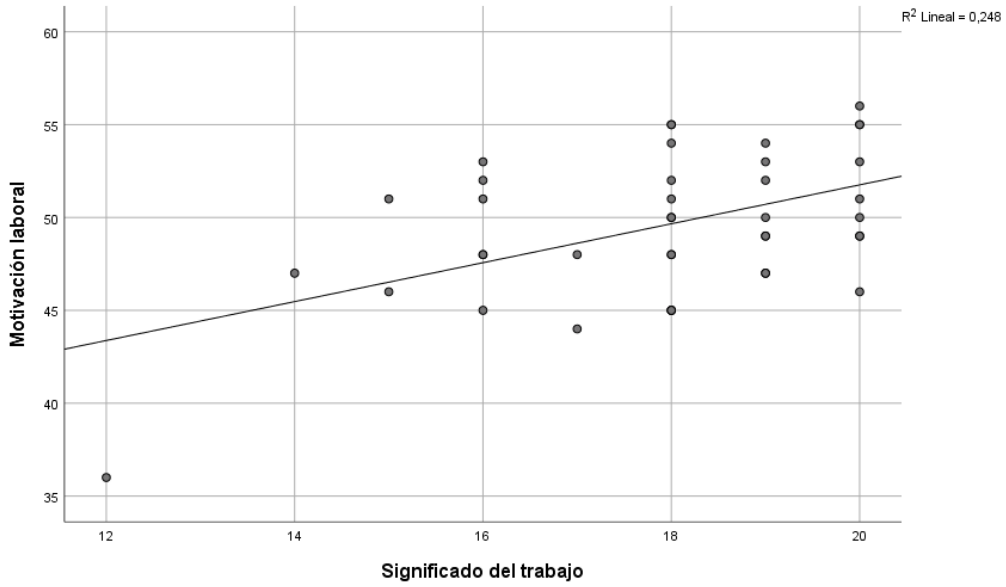
Conexiones

			Motivación laboral	Significado del trabajo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Índice de conexión	1,000	,359
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	41	41
	Significado del trabajo	Índice de conexión	,359	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	41	41

Nota. Estudio de conexión en SPSS.

Figura 2

Relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.



Nota. Tabla 10.

Interpretación

En la Tabla 10, se puede observar una relación sólida y positiva al analizar cómo la motivación laboral se relaciona con el valor otorgado a los esfuerzos del equipo de ventas de JORDAENS SGS S.A.C. en Juliaca, 2025. Con un índice de correlación de Spearman de 0,359 y un valor p de 0,021, parece que nos encontramos ante una correlación bastante baja, incluso con un nivel de confianza del 95%. Curiosamente, estos datos provienen del análisis de 41 casos diferentes, lo que podría indicar un aumento de la motivación en el trabajo, suele optimizarse igualmente la percepción del significado del trabajo del personal. La figura 2 indica que el 24,8% de la variabilidad en el significado del trabajo se explica por las variaciones en la motivación laboral.

Resultados para el objetivo específico 2.

Tabla 11

Relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

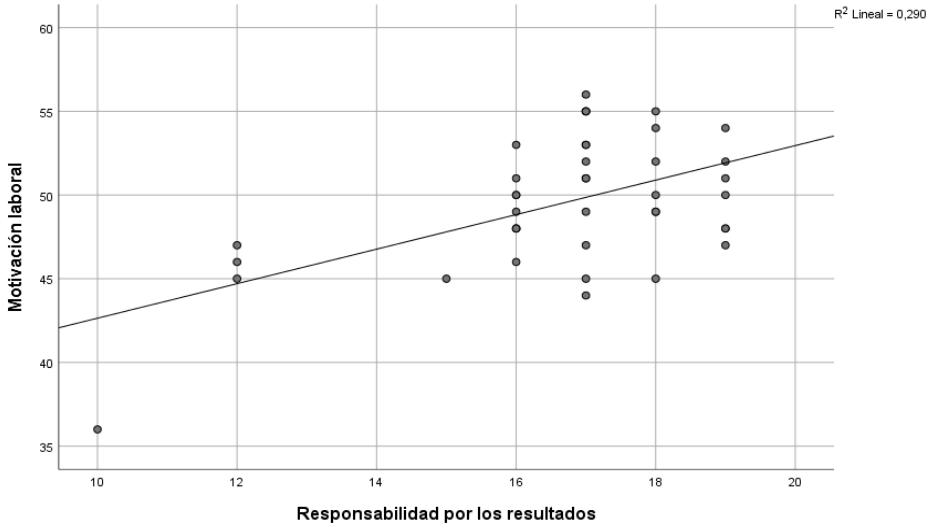
Conexiones

			Motivación laboral	Responsabilidad por los resultados
Rho de Spearman	Motivación laboral	Índice de conexión	1,000	,339
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	41	41
	Responsabilidad por los resultados	Índice de conexión	,339	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	41	41

Nota Estudio de conexión en SPSS.

Figura 3

Relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.



Nota. Tabla 11.

Interpretación:

Según la Tabla 11, se aprecia una conexión baja con respecto a la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C. en la ciudad de Juliaca, 2025. El índice de correlación de Spearman se sitúa en 0,339, con un valor p de 0,030, lo que sugiere una correlación bastante débil con un nivel de confianza del 95%. En 41 casos, los resultados muestran que, básicamente, cuando aumenta la motivación laboral, se incrementa el sentido de responsabilidad por los resultados entre el personal. La Figura 3 confirma que el 29,0% de los cambios en los resultados están vinculados a variaciones en la motivación laboral.

Resultados para el objetivo específico 3.

Tabla 12

Relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.

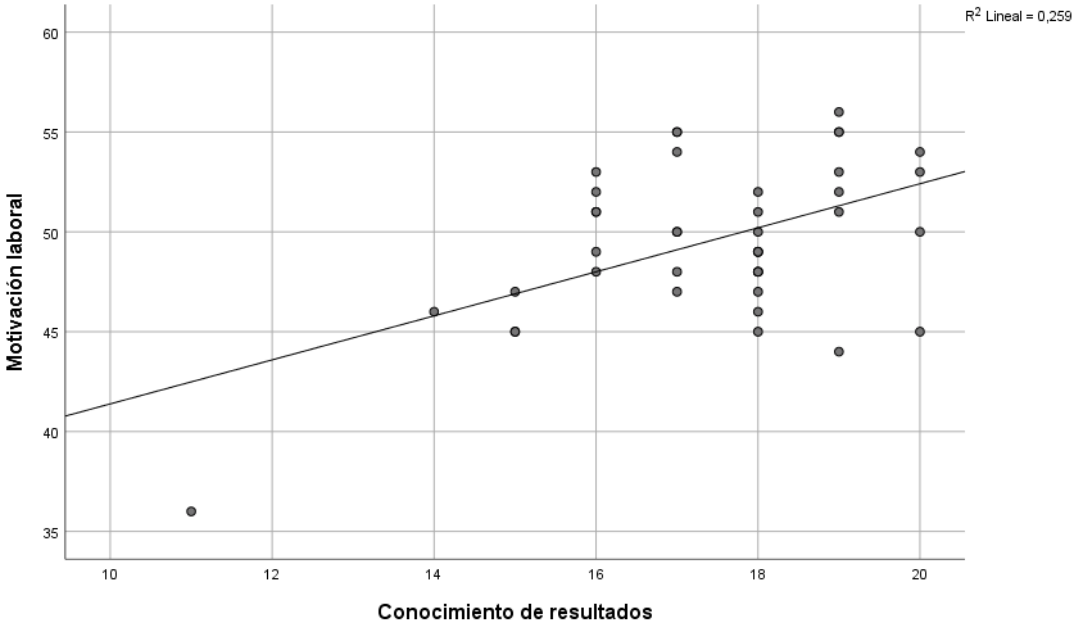
Conexiones

			Motivación laboral	Conocimiento de resultados
Rho de Spearman	Motivación laboral	Índice de conexión	1,000	,313
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	41	41
	Conocimiento de resultados	Índice de conexión	,313	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	41	41

Nota. Estudio de conexión en SPSS.

Figura 4

Relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.



Nota. Tabla 12.

Interpretación:

Observando la Tabla 12, encontramos una conexión bastante clara entre la motivación laboral y la conciencia de los resultados en el equipo de ventas de JORDAENS SGS S.A.C. en Juliaca, 2025. El enlace de Spearman es de 0,313, mientras que el valor p es de 0,046, lo que indica que esta relación es relativamente baja y tiene un nivel de confianza del 95%. A partir del análisis de 41 casos distintos, parece que a medida que aumenta la motivación laboral, también aumenta la conciencia de los resultados personales. Cabe destacar que la Figura 4 señala que los cambios en la motivación laboral representan el 25,9% de todas las fluctuaciones en la conciencia de los resultados.

6.2. Discusión de resultados

El propósito principal de este análisis fue determinar el vínculo dentro de la motivación laboral y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C., en la ciudad de Juliaca – 2025. Los resultados obtenidos demuestran una relación favorable importante respecto a los dos elementos, con un factor de Rho de Spearman de 0,407, lo que indica una relación de moderada intensidad. Este hallazgo fue complementado por la prueba Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0{,}306$; $p = 0{,}008 < 0{,}05$), que reafirma la existencia de una entidad importante y moderada entre la motivación laboral y el cumplimiento de metas. Estos resultados sugieren que conforme aumenta la motivación laboral del personal de ventas, también mejora su capacidad para cumplir con las metas establecidas por la organización, lo que confirma la relevancia de poner en práctica métodos que incrementen la inspiración individual y colectiva dentro del entorno laboral. Este hallazgo es coherente con lo señalado por Zapata et al. (2023), quienes, en su investigación sobre el desempeño y el entusiasmo en el trabajo de empleados en una compañía de la industria textil, determinaron que hay una correlación favorable importante respecto a ambos factores. Los autores argumentan que una fuerza laboral motivada se encuentra más comprometida con los objetivos organizacionales, mostrando mayor productividad y cumplimiento de indicadores. Asimismo, la investigación de Vélez (2023) en un Instituto Superior Tecnológico en Ecuador también respalda estos resultados. Vélez encontró que el desempeño de los maestros se ve impactado directamente por el entusiasmo laboral, indicando que cuando los colaboradores perciben un entorno motivador, responden con un mejor rendimiento en el cumplimiento de sus funciones, lo que se puede extrapolar al contexto empresarial del presente estudio. De igual forma,

Barrientos (2021), en su investigación realizada en la empresa Corporación Estratégica en Chilca, destaca la estrecha la conexión entre el ambiente corporativo y el ánimo en el trabajo, señalando que un ambiente de trabajo positivo y estimulante repercute en una mayor eficiencia y logro de objetivos. Esto respalda la idea sobre que la motivación no solamente tiene un impacto en el estado emocional de los empleados, sino que también se traduce en el alcance efectivo de las metas institucionales. Respecto al rendimiento de los dispositivos que se emplearon en este estudio, se observó un valor de Alfa de Cronbach de 0,754 para "Motivación laboral", lo cual señala una adecuada solidez interior de los elementos, y 0,855 para "Cumplimiento de metas", lo que representa una alta consistencia interna. Además, dado que la muestra fue menor a 50 (n = 41), se utilizó la evaluación de normalidad de Shapiro-Wilk, que mostró que los registros no se distribuyen normalmente, por lo que fue necesario aplicar métodos no paramétricos de correlación (Spearman y Kendall).

El objetivo aquí es determinar la relación entre el entusiasmo del equipo de ventas de JORDAENS SGS S.A.C. y la importancia de su trabajo en Juliaca para 2025. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,359, lo que confirma una relación sólida entre ambas variables. Esta idea se ve respaldada por la prueba Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,277$; $p = 0,012 < 0,05$), que sugiere una relación notable, aunque no extremadamente fuerte. Estos resultados sugieren que cuando el personal de ventas se siente más motivado, también tiende a percibir su trabajo con mayor sentido y propósito, fortaleciendo así su compromiso con la organización. Este vínculo entre motivación y significado del trabajo se respalda en el estudio de Macías y Vanga (2021), quienes afirman que un ambiente organizacional favorable

y motivador influye positivamente en la percepción que los colaboradores tienen sobre la importancia y trascendencia de su labor. En ese mismo sentido, Talero (2022), en su estudio efectuado en el ámbito de la gastronomía en Bogotá, sostiene que la motivación intrínseca permite que los trabajadores otorguen un mayor valor simbólico y personal a sus tareas, mejorando su identificación con el puesto de trabajo y su satisfacción general. Por su parte, Martínez (2022) resalta que una adecuada gestión de la motivación no solo incrementa la productividad, sino que también ayuda a que los empleados encuentren mayor significado en su trabajo, lo cual repercute en un mejor clima organizacional y desempeño sostenido.

El segundo objetivo específico de esta investigación fue establecer la relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C., en la ciudad de Juliaca – 2025. Los hallazgos demuestran una conexión favorable baja, pero relevante, con un coeficiente de Spearman de 0,339 y una Tau-b de Kendall de 0,259 ($p = 0,020 < 0,05$), lo que señala que conforme la motivación en el trabajo sube, igualmente crece ligeramente el nivel de responsabilidad que el personal asume respecto al cumplimiento de sus resultados. Este hallazgo guarda relación con lo planteado por Pérez y Dávila (2021), quienes afirman que, en contextos organizacionales marcados por la incertidumbre, como el vivido durante la emergencia sanitaria, una gestión estratégica enfocada en la motivación del personal contribuyó directamente al cumplimiento de metas y al fortalecimiento del sentido de responsabilidad individual frente a los resultados. En la misma línea, Vega (2021) sostiene que una cultura organizacional orientada a la motivación favorece comportamientos responsables, ya que los trabajadores se sienten parte

del proceso y asumen un mayor compromiso con los objetivos institucionales. De igual forma, Tacora (2023) encontró en su estudio con docentes del distrito de Coata – Puno que la motivación laboral influye directamente en la responsabilidad profesional, pues al sentirse valorados y motivados, los trabajadores asumen con mayor seriedad las consecuencias de su desempeño. En conjunto, estos resultados demuestran que, aunque el vínculo que conecta obligación e inspiración por los resultados es de baja intensidad, es estadísticamente significativa, lo que indica que el fortalecimiento de la motivación laboral podría ser una estrategia clave para consolidar el compromiso del personal con los logros institucionales, promoviendo así una filosofía de optimización constante y compromiso al interior del organismo.

El tercer objetivo específico que perseguimos es analizar cómo se relaciona la motivación laboral con los resultados de ventas del personal de JORDAENS SGS S.A.C. en Juliaca para 2025. Esperamos encontrar una relación significativa. Resulta que la correlación entre estas variables se confirma con un coeficiente de Spearman de 0,313 y un Tau-b de Kendall de 0,245 ($p = 0,045 < 0,05$). Esto sugiere que cuando el personal se siente motivado, también tiende a mostrar un mayor conocimiento sobre los resultados de su trabajo, lo cual es importante para la autorregulación, el ajuste de estrategias y el compromiso con los objetivos organizacionales. Este hallazgo coincide con lo reportado por Fernández et al. (2023), quienes, en su estudio sobre la inspiración en el trabajo y eficiencia del personal dentro del municipio en Amazonas, concluyeron que los trabajadores motivados no solo son más productivos, sino que también muestran mayor interés en conocer los resultados de su desempeño, lo que fortalece su sentido de responsabilidad y mejora continua. De igual manera, Torres (2024), al analizar

cómo la cultura organizacional se conecta con la construcción de metadatos presuntivos en el municipio de Puno, lo sorprendente es que el entusiasmo que se siente en el trabajo refuerza totalmente la forma en que se registran los datos. Pero, curiosamente, los trabajadores que ya están comprometidos pueden percibir hasta qué punto sus decisiones importan. Por su parte, Yucra (2023) sostiene que la ejecución eficiente y el monitoreo de metas están estrechamente vinculados al nivel de motivación del personal, dado que un trabajador motivado presta mayor atención a los logros obtenidos y al cumplimiento de indicadores de gestión. En síntesis, los resultados permiten afirmar que la motivación laboral contribuye al fortalecimiento del conocimiento de resultados en el personal de ventas, lo que representa un elemento clave para fomentar la mejora continua, la autoevaluación y el alineamiento del trabajo individual con las metas estratégicas de la compañía.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Para el objetivo general. se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C., en la ciudad de Juliaca, durante el año 2025. Los resultados obtenidos a través de los coeficientes de correlación de Spearman de 0,407 y Tau-b de Kendall 0,306 ($p = 0,008 < 0.05$) evidencian que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la capacidad del personal para cumplir con las metas organizacionales. Esta evidencia empírica respalda la existencia de una asociación entre los niveles de motivación laboral y el cumplimiento de metas, reflejándose en un desempeño más eficaz orientado al logro de los objetivos institucionales.

SEGUNDA: Para el primer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el significado del trabajo percibido por el personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C. Los coeficientes de Spearman 0,359 y Tau-b de Kendall 0,277; ($p = 0,012 < 0.05$) evidencian que el incremento de la motivación laboral se asocia con una mayor valoración subjetiva del trabajo realizado, lo cual favorece una percepción más profunda del propósito, utilidad y relevancia de sus funciones. Este vínculo contribuye al fortalecimiento del compromiso organizacional y a una mayor implicación afectiva con las tareas laborales.

TERCERA: Para el segundo objetivo específico; se concluye que existe una correlación positiva baja pero estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Spearman 0,339 y la prueba Tau-b de Kendall 0,259; ($p = 0,020 < 0.05$) evidencian que, a mayor motivación laboral, se incrementa la disposición del trabajador a asumir responsabilidad sobre el cumplimiento de sus objetivos y metas. Esta asociación sugiere que la motivación interna actúa como un factor facilitador en la adopción de comportamientos orientados a la rendición de cuentas y al compromiso con los resultados organizacionales.

CUARTA: Para el tercer objetivo específico; Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS S.A.C. El coeficiente de Spearman 0,313 y la prueba Tau-b de Kendall 0,245; ($p = 0,045 < 0.05$) indican que niveles más altos de motivación laboral se asocian con una mayor conciencia y comprensión por parte del trabajador respecto a los resultados de su desempeño. Esta relación sugiere que la motivación contribuye a fortalecer procesos de autoevaluación, retroalimentación y mejora continua, facilitando así una mayor alineación entre las acciones individuales y los objetivos estratégicos de la organización.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Gerente General de JORDAENS SGS S.A.C. diseñar e implementar un programa integral de motivación laboral, que contemple incentivos económicos, reconocimiento del desempeño, desarrollo profesional y condiciones laborales adecuadas, ya que los resultados del estudio se demuestran que mayores niveles de motivación laboral se asocian con un mejor cumplimiento de las metas del personal de ventas, lo puede contribuir a una mejora sostenida en los resultados comerciales de la empresa.

SEGUNDA: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos promover estrategias de comunicación interna y formación organizacional que refuercen el sentido y valor del trabajo, mediante la clarificación de roles, visibilización del impacto individual en los logros de la empresa y espacios de reflexión sobre el propósito laboral, con el objetivo de fortalecer la motivación y compromiso del personal.

TERCERA: Se recomienda al jefe de Operaciones establecer mecanismos de seguimiento individual al desempeño, tales como planes de acción con metas claras, retroalimentación periódica y delegación de responsabilidades específicas, que fomenten en el personal una mayor asunción de responsabilidad sobre los resultados obtenidos, alineando así la motivación con el compromiso operativo.

CUARTA: Se recomienda a los responsables de Supervisión implementar un sistema de reportes periódicos y accesibles sobre los indicadores de desempeño de cada trabajador, acompañados de sesiones breves

de retroalimentación individual o grupal, que permitan al personal conocer sus resultados, evaluar su progreso y tomar decisiones de mejora, fortaleciendo así su motivación y rendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alca Ramos D. Y. (2024). Gestión municipal y el cumplimiento del programa anemia en la provincia el Collao Ilave-Puno 2022. https://hdl.handle.net/20.500.12819/2898

Apaza Mollo, R. D., & Velasquez Bautista, Y. J. (2024). *Cumplimiento de la meta presupuestal y gestión logística en la Municipalidad Distrital de Huacullani, Puno, 2023*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/149591

Barrientos Prado, O. A. (2021). *Motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca–2020.* https://hdl.handle.net/20.500.13067/1260

CEPLAN. (2018). *Guía para el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI)*. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. https://www.ceplan.gob.pe/documentos/guia-seguimiento-evaluacion-pei

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior*. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7

Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review, 70*(11), 35–36.

Drucker, P. F. (2001). *The essential Drucker*. HarperBusiness.

Fernández, L. A., Bernilla, J. R., & Quiroz, L. D. (2023). *Productividad y motivación laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas.* Horizonte Empresarial, 10(1), 282–299. https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492

Gestión. (2019, abril 4). *El 69% de trabajadores peruanos no recibe retroalimentación constante de su desempeño*. https://gestion.pe/economia/management-empleo/69-trabajadores-peruanos-recibe-retroalimentacion-constante-desempeno-262441-noticia/

Griffin, R. W. (2022). *Fundamentals of management* (11th ed.). Cengage Learning.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(2), 250–279. https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7

Herzberg, F. (2003). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review Press. (Original work published in 1968) https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees

Huamán Reyes, J. S. (2021). *Ejecución presupuestal y su incidencia en el cumplimiento de metas en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, Lima, 2020*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/62401

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Condiciones del mercado laboral en el Perú: Resultados de la Encuesta Nacional de Hogares 2022*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1904/

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Press.

Kim, H., & Beehr, T. A. (2021). Motivational processes linking job characteristics to performance: A longitudinal test. *Journal of Organizational Behavior, 42*(1), 108–124. https://doi.org/10.1002/job.2483

Macías, J. F., & Vanga, F. J. (2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Revista Venezolana de Gerencia, 26(94), 548–567. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1008

Martínez Ascuntar, O. J. (2022). *La motivación laboral como componente gerencial productivo para favorecer el clima organizacional de las empresas en Colombia*. https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4525

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2023). *Marco Normativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público*. https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-presupuesto-publico

Pérez, T. B. R., & Dávila, K. S. (2021). *Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 8822-8855. **DOI:** https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957

PwC Perú. (2022). *La fuerza laboral del futuro: entendiendo las motivaciones del talento peruano*. https://www.pwc.com/pe/es/publicaciones/assets/fuerza-laboral-del-futuro.pdf

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Administración* (14.ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist, 55*(1), 68–78. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68

Tacora, F. S. (2023). *Motivación laboral y desempeño docente en las IES del distrito de Coata-Puno* (Master's thesis, Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)).

Talero Chacón, J. P. (2022). *Motivación laboral: descubriendo el trabajo en cocina de algunos clubes, hoteles y restaurantes de la ciudad de Bogotá*. https://doi.org/10.57998/bdigital/handle.001.243

Torres Humire, M. J. (2024). *Cultura organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas presupuestales de la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2021–2022*. http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/953

Trépanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2023). Work motivation and performance in sales: A multidimensional perspective. *Journal of Vocational Behavior, 142*, 103841. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103841

Trépanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2023). Work motivation and performance in sales: A multidimensional perspective. *Journal of Vocational Behavior, 142*, 103841. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103841

Trépanier, S.-G., Peterson, C., Gagné, M., Fernet, C., Levesque-Côté, J., & Howard, J. L. (2023). *Revisiting the Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS)*. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 32*(2), 157–172. https://doi.org/10.1080/1359432X.2022.2116315

Vega, J. A. L. C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la motivación laboral en una entidad pública de Lima-Perú*. Centro sur, 5(1), 44-60. **DOI:** https://doi.org/10.37955/cs.v5i1.91

Vélez Ganchozo, L. A. (2023). *Motivación laboral y desempeño docente en profesores de educación en un Instituto Superior Tecnológico, Ecuador, 2022.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/110574

Yucra Mamani, J. (2023). *Incidencia de la ejecución presupuestal en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno–periodo 2021.* http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/483

Zapata Huamaní, Z. A., Napán, A. C., & Meza Rodríguez, R. (2023). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil.* Revista Científica de la UCSA, 10(2), 20-31. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

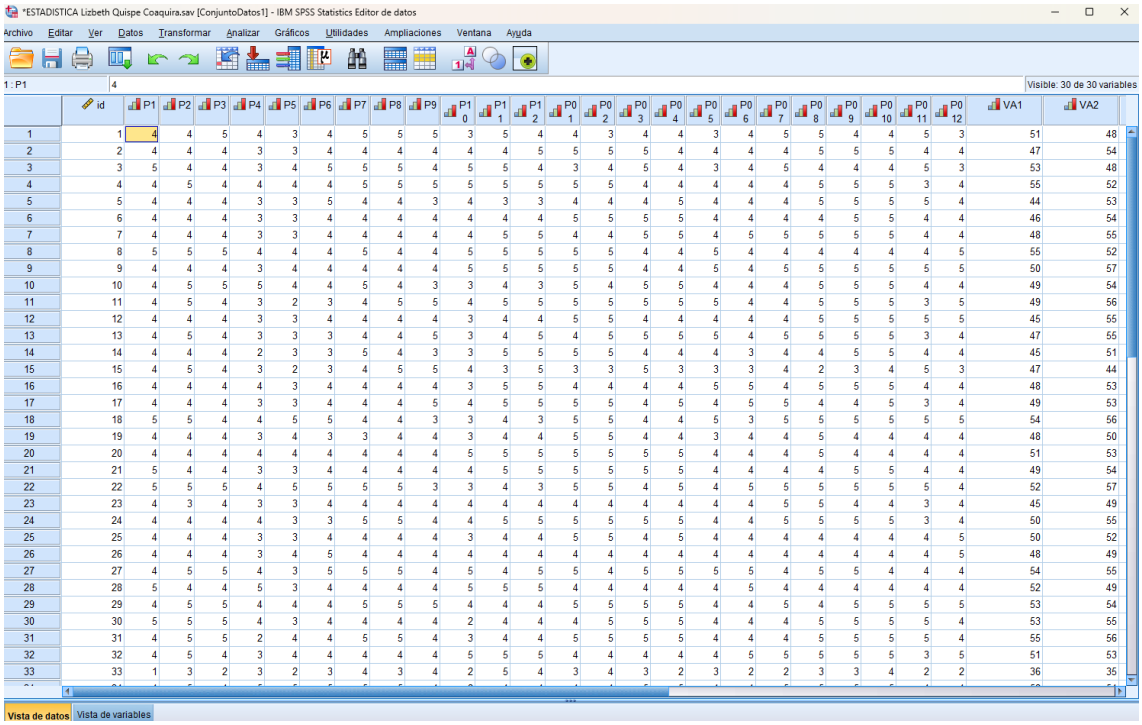
Matriz de consistencia

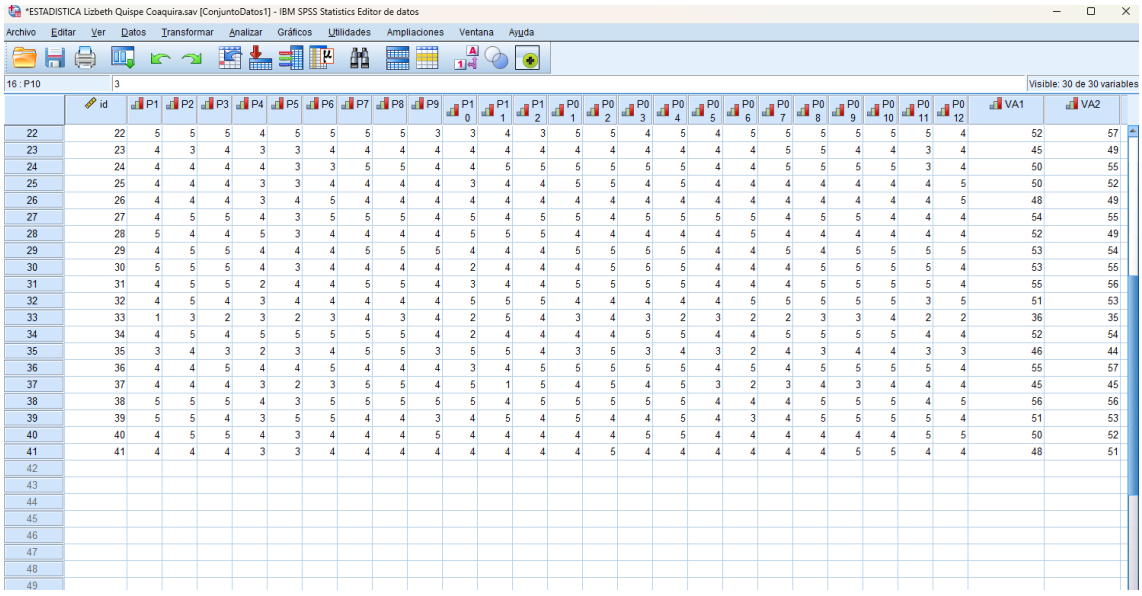
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?	Determinar la relación entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.	Existe una relación significativa entre la motivación laboral y cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS sociedad anónima cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.	**Variable 1: MOTIVACIÓN LABORAL** 1. Motivación autónoma 2. Regulación introyectada 3. Regulación externa 4. Amotivación **Variable 2: CUMPLIMIENTO DE METAS** 1. Significado del trabajo 2. Responsabilidad por los resultados 3. Conocimiento de resultados	**ENFOQUE** Cuantitativo **MÉTODO**: Deductivo **TIPO**: Aplicado **NIVEL**: Correlacional **DISEÑO**: No experimental. **POBLACIÓN**: La población de estudio está conformada por **41 trabajadores del área de ventas** de la empresa **JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada**, en la ciudad de Juliaca, durante el año 2025, incluyendo a ejecutivos comerciales, asesores, vendedores y promotores con funciones directas o indirectas en el cumplimiento de metas comerciales. **MUESTRA** Debido al tamaño reducido y accesible de esta población, se optó por aplicar un muestreo censal, considerando a la totalidad de trabajadores como unidad de análisis, lo cual garantiza una mayor precisión en los resultados y evita sesgos muestrales. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:** **TÉCNICA:** Encuesta **INSTRUMENTO:** Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**		
a. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025? b. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025? c. ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025?	a. Determinar la relación entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. b. Establecer la relación entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. c. Analizar la relación entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.	a. Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el significado del trabajo del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. b. Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la responsabilidad por los resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025. c. Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el conocimiento de resultados del personal de ventas de la empresa JORDAENS SGS Sociedad Anónima Cerrada, en la ciudad de Juliaca – 2025.		

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Matriz de datos





Instrumento(s) de Investigación

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre la **motivación laboral** en relación al cumplimiento de metas del personal de ventas de la empresa Jordaens SGS S.A.C., en la ciudad de Juliaca durante el año 2025. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica posible. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de este estudio.

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

DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Motivación automática					
1. Me siento personalmente satisfecho al realizar mi trabajo.					
2. Siento una verdadera autorrealización cuando logro mis metas laborales.					
3. Me identifico con el trabajo que realizo.					
Dimensión 2: Regulación introyectada					
4. Me siento culpable cuando no logro cumplir mis metas laborales.					
5. Siento una presión interna constante por rendir al máximo.					
6. Me preocupa decepcionarme a mí mismo si no cumplo con mis responsabilidades.					
Dimensión 3: Regulación externa					
7. Me esfuerzo en el trabajo principalmente por los incentivos económicos.					
8. Deseo obtener reconocimiento por parte de mis superiores y compañeros.					
9. Cumplo con mis funciones principalmente para evitar sanciones o críticas.					
Dimensión 4: Amotivación					
10. Siento que el esfuerzo que realizo no se refleja en los resultados.					
11. Percibo que muchas de las tareas que realizo no tienen utilidad.					
12. Me cuesta interesarme por el trabajo que realizo.					

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre el **cumplimiento de metas** del personal de ventas de la empresa Jordaens SGS S.A.C., en la ciudad de Juliaca durante el año 2025. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica posible.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de este estudio.

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

DIMENSIONES DE CUMPLIMIENTO DE METAS	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Significado del trabajo					
1. Percibo que mi trabajo en ventas contribuye directamente al logro de las metas comerciales de la empresa.					
2. Comprendo claramente el propósito de las tareas que se me asignan.					
3. Considero que mi aporte personal es clave para alcanzar los objetivos de ventas.					
4. Me siento identificado con los logros que alcanza el equipo comercial al que pertenezco.					
Dimensión 2: Responsabilidad por los resultados					
5. Asumo responsabilidad directa por el cumplimiento de mis metas individuales de venta.					
6. Tomo la iniciativa para mejorar mis resultados comerciales sin necesidad de ser solicitado.					
7. Me comprometo personalmente con los resultados obtenidos en mi trabajo.					
8. Evalúo por mi cuenta si estoy cumpliendo con las metas de ventas asignadas.					
Dimensión 3: Conocimiento de resultados					
9. Tengo acceso frecuente a reportes que muestran mis resultados en ventas.					
10. Comprendo con claridad el nivel de cumplimiento de las metas asignadas a mi cargo.					
11. Recibo retroalimentación directa sobre mi desempeño en el área de ventas.					
12. Conozco los indicadores que se utilizan en la empresa para medir mi rendimiento comercial.					

¡Gracias por su apoyo!

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Validez del instrumento

DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - U.A.N.C.V. - JULIACA

ANEXO 3
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION PUBLICA

TÍTULO DE TESIS:
MOTIVACION LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA EN LA CIUDAD DE JULIACA - 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: ROBERTO PAYÉ COCAPUSA
- PROFESIÓN : LIC. ADM.
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente: .....

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) [X]
b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) [ ]

Lugar y fecha: Juliaca, 18 de Julio 2025

Firma del experto
DNI N° 02149441
N° celular: 996-993377

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Evidencias fotográficas





DECLARACIÓN JURADA DE USO ÉTICO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Yo, el (la) suscrito(a) tesista, y mi asesor(a) de tesis, declaramos bajo juramento que el presente trabajo académico ha sido elaborado de manera original, personal y responsable, en concordancia con los principios de ética académica, así como las normativas institucionales y legales vigentes.

Hacemos constar que, durante la redacción y estructuración del documento, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa (como ChaGTP, Grammarly u otras similares) únicamente como apoyo técnico complementario, limitándose a las siguientes funciones:

- Revisión ortográfica y de estilo
- Sugerencias en la organización y redacción gramatical
- Traducción técnica del abstrat
- Elaboración de esquemas preliminares, revisados y modificados por el autor.
- Asistencia en la verificación de normas APA 7 para referencias bibliográficas.

Declaramos expresamente que no se utilizó inteligencia artificial para reemplazar el análisis crítico, la discusión de resultados, la interpretación de datos ni la elaboración de conclusiones. Estas secciones fueron desarrolladas íntegramente por el tesista, garantizando así la autenticidad, autoría y originalidad del contenido.

El asesor de tesis, en cumplimiento de sus funciones, certifica que ha supervisado el proceso de elaboración del trabajo y que el uso de inteligencia artificial se realizó conforme a criterios de responsabilidad ética y académica, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Finalmente, afirmamos que en todo momento se respetaron los principios éticos de la Universidad y los lineamientos establecidos por SUNEDU, RENATI y CONCYTEC, en relación con el uso responsable de tecnologías emergentes en la producción de trabajos de investigacion.

Nombre y apellidos del tesista: Lizbeth Quispe Coaquira

DNI: 73993189

Firma:



Nombre y apellidos del asesor: BENIGNO, CALLATA QUISPE

DNI: 01693080

Firma:



Lugar y fecha: Juliaca, 26 **de** SETIEMBRE **de 202**5

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X] Fecha de entrega: 28/05/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LIZBETH QUISPE COAQUIRA
Dirección: Asociación El Paraíso Mz. D Lt. 14
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73993189
Teléfono: 983319992 email: liizbethqc@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]
Título: MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA JORDAENS SGS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Compromiso, desempeño, productividad.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?

2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

2. Referencia de tesis:

[ ] Bachiller [X] Titulo [ ] 2da Especialidad [ ] Maestría [ ] Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

[X] Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

[ ] Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a):_____

[ ] No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

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

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

[ ] Sí autorizo

[X] No autorizo

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



Firma de Autor | huella digital | 28 – MAYO – 2026 Fecha

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/