

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“HABILIDADES GERENCIALES Y MOTIVACIÓN DEL VENDEDOR EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA CADENA DE RESTAURANTES LA NACIONAL, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Carolina Margot Sanchez Villazon

Asesor:

Mg. Ronald Guevara Pérez

<https://orcid.org/0000-0003-2064-2126>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Luis Miguel Olórtégui Alcalde	45974022
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Willy Frans Aguilar Morante	41245721
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Manuel Oswaldo Sandoval Heredia	06694704
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Document Information

Analyzed document	TESIS CAROLINA SANCHEZ (1).docx (D161050043)
Submitted	3/14/2023 8:41:00 PM
Submitted by	Ronald Guevara Pérez
Submitter email	ronald.guevara@upn.pe
Similarity	3%
Analysis address	ronald.guevara.delnor@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada del Norte / TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx Document TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx (D99490179) Submitted by: jocelyn.infante@upn.pe Receiver: jocelyn.infante.delnor@analysis.arkund.com	1
SA	Universidad Privada del Norte / TESIS CORREGIDA-ERNESTO MARCHENA 17-03.docx Document TESIS CORREGIDA-ERNESTO MARCHENA 17-03.docx (D98792297) Submitted by: roberth.guevara@upn.pe Receiver: roberth.guevara.delnor@analysis.arkund.com	1
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7897410.pdf Fetched: 7/13/2021 6:01:40 AM	2
W	URL: https://search.proquest.com/docview/1965420929?accountid=36937Carhuancho Fetched: 3/14/2023 8:41:00 PM	1
SA	Universidad Privada del Norte / EF_TallerdeTesis2_SanchezEstiWalter.docx Document EF_TallerdeTesis2_SanchezEstiWalter.docx (D110372336) Submitted by: jorge.merino@upn.pe Receiver: jorge.merino.delnor@analysis.arkund.com	2
W	URL: https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf Fetched: 12/11/2019 5:42:59 PM	1
SA	DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf Document DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf (D128185263)	1
SA	UNC_2021_Erika-Cáceres_46249457-1docx.pdf Document UNC_2021_Erika-Cáceres_46249457-1docx.pdf (D110305408)	2
SA	PROYECTO DE TESIS BACHILLERES CLEMENTE- FLORIAN Y HUAMAN.pdf Document PROYECTO DE TESIS BACHILLERES CLEMENTE- FLORIAN Y HUAMAN.pdf (D157470540)	2
W	URL: https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eee9daa3-113b-44d7-9fde-bb990ab38... Fetched: 11/14/2022 12:23:08 AM	1
W	URL: https://repositorio.usil.edu.pe/items/ef444908-4e46-413b-af32-0eed95bffa0 Fetched: 1/21/2023 1:05:11 PM	1
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82078/Miranda_CS-SD.pdf?sequence=1 Fetched: 7/3/2022 1:41:41 PM	2

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES,LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad variable 1: Habilidades Gerenciales	31
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad	31
Tabla 3: Confiabilidad variable 2: Motivación del vendedor	32
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	32
Tabla 5: Confiabilidad variable 1 y variable 2: Habilidades gerenciales y motivación del vendedor	33
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad	33
Tabla 7: Se le permite desarrollar sus conocimientos dentro de la empresa	34
Tabla 8: Su gerente comercial sabe cómo manejar el estrés y el estrés del personal	35
Tabla 9: El gerente comercial tiene la capacidad para solucionar problemas dentro del área	36
Tabla 10: El líder lo orienta a mantener buenas relaciones interpersonales en la empresa	37
Tabla 11: Cree que el gerente comercial tiene poder de influencia entre usted y sus compañeros	38
Tabla 12: Se siente motivados por su jefe inmediato	39
Tabla 13: Considera que el gerente comercial maneja adecuadamente los conflictos en la empresa	40
Tabla 14: El gerente comercial tiene habilidades para delegar tareas	41
Tabla 15: Cree que su gerente lo incentiva a trabajar en equipo	42
Tabla 16: Considera que sus superiores apoyan los cambios positivos	43
Tabla 17: Siente que los gerentes lo evalúan en función a sus habilidades para vender	44
Tabla 18: Se siente satisfecho al trabajar en la empresa	45

Tabla 19: Siente que la empresa le brinda seguridad laboral respecto a su puesto de trabajo	46
Tabla 20: Considera que en caso de un ascenso este estaría en función a su rendimiento laboral	47
Tabla 21: El gerente comercial los incentiva a colaborar en las tareas del área para llegar a un objetivo en común	48
Tabla 22: Cree usted que su líder gestiona beneficios para la satisfacción de los vendedores	49
Tabla 23: Considera que la empresa contribuye a su autorrealización profesional permitiéndole el alcance de sus objetivos	50
Tabla 24: La empresa le brinda las facilidades de horarios y capacitaciones para su formación profesional	51
Tabla 25: Prueba de normalidad para las variables Habilidades gerenciales y motivación del vendedor	52
Tabla 26: Prueba de correlación entre las habilidades gerenciales y la motivación del vendedor.	53
Tabla 27: Prueba de correlación entre las habilidades personales y la motivación del vendedor.	54
Tabla 28: Prueba de correlación entre las habilidades interpersonales y la motivación del vendedor.	55
Tabla 29: Prueba de correlación entre las habilidades grupales y la motivación del vendedor.	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentajes ítem se le permite desarrollar sus conocimientos dentro de la empresa	34
Gráfico 2: Porcentajes ítems su gerente comercial sabe cómo manejar el estrés y el estrés del personal	35
Gráfico 3: Porcentajes ítems el gerente comercial tiene la capacidad para solucionar problemas dentro del área	36
Gráfico 4: Porcentajes ítems el líder lo orienta a mantener buenas relaciones interpersonales en la empresa	37
Gráfico 5: Porcentajes ítems cree que el gerente comercial tiene poder de influencia entre usted y sus compañeros	38
Gráfico 6: Porcentajes ítems se siente motivados por su jefe inmediato	39
Gráfico 7: Porcentajes ítems considera que el gerente comercial maneja adecuadamente los conflictos en la empresa	40
Gráfico 8: Porcentajes ítems el gerente comercial tiene habilidades para delegar tareas	41
Gráfico 9: Porcentajes ítems cree que su gerente lo incentiva a trabajar en equipo	42
Gráfico 10: Porcentajes ítems considera que sus superiores apoyan los cambios positivos	43
Gráfico 11: Porcentajes ítems siente que los gerentes lo evalúan en función a sus habilidades para vender	44
Gráfico 12: Porcentajes ítems se siente satisfecho al trabajar en la empresa	45
Gráfico 13: Porcentajes ítems siente que la empresa le brinda seguridad laboral respecto a su puesto de trabajo	46

Gráfico 14: Porcentajes ítems considera que en caso de un ascenso este estaría en función a su rendimiento laboral	47
Gráfico 15: Porcentajes ítems el gerente comercial los incentiva a colaborar en las tareas del área para llegar a un objetivo en común	48
Gráfico 16: Porcentajes ítems cree usted que su líder gestiona beneficios para la satisfacción de los vendedores	49
Gráfico 17: Porcentajes ítems considera que la empresa contribuye a su autorrealización profesional permitiéndole el alcance de sus objetivos	50
Gráfico 18: Porcentajes ítems la empresa le brinda las facilidades de horarios y capacitaciones para su formación profesional	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	69
Anexo 3: Matriz de instrumento	70
Anexo 4: Carta de Autorización para uso de datos	72

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la motivación del vendedor en el área comercial de una cadena de restaurantes la nacional, 2019. La metodología está basada en una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. La población está conformada por una población de 80 trabajadores de la cual se obtuvo una muestra de 66 vendedores; la muestra de análisis es probabilística. La técnica del análisis que se empleó en la investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, la cual se obtuvo de los estudiantes universitarios con el fin de obtener conclusiones.

Al analizar los resultados de las entrevistas, se concluye que los vendedores se encuentran desmotivados y la principal causa que determinan esta desmotivación es la mala gestión del líder, indican que no cuenta con las habilidades blandas ni técnicas para desempeñar sus funciones. El no contar con un plan de trabajo estructurado es uno de los motivos por el cual no se logran los objetivos de venta a pesar de largas horas laborales, que superan la jornada habitual. Hecho que a menudo les impide avanzar en su preparación profesional ya que no cuentan con disponibilidad horaria para sus respectivas formaciones educativas.

No cuentan con una retroalimentación constante que les facilite identificar sus oportunidades y fortalezas para poder gestionarlas de forma consistente y esta consciencia influya así en futuros ascensos.

Por tal motivo manifiestan una constante insatisfacción y sensación de que la compañía no se interesa por su bienestar ya que no existe un plan de desarrollo aprobado formal que les permita saber hacia donde se dirigen o a que posiciones pueden aspirar, que requisitos se deben cumplir e incluso cuales son los tiempos necesarios para aspirar y postular a algún ascenso interno.

Las principales limitaciones encontradas para el desarrollo de la investigación fueron el no poder acceder a todas las sedes de forma presencial debido a la disponibilidad de los

representantes. Por otro lado, la dificultad para coincidir en horarios con la totalidad del equipo de vendedores debido al cruce de horarios no permitió la toma de la encuesta de manera presencial, motivo por el cual estas fueron realizadas en modalidad virtual lo que dificultó la retroalimentación hacia los participantes y extendió el tiempo proyectado en esta parte del proceso.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, motivación del vendedor.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2014). Grado de dominio en las competencias directivas para mandos medios del área de producción en una industria de bebidas. Tesis inédita. Campus Central Guatemala, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Amaya J. (2019) Motivación y empowerment en trabajadores de una empresa de servicio de ventas de la ciudad de Chiclayo.
- Aparicio M. y Medina J. (2015) Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo.
- Barahona J. y, Calderón H. (2017) La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas. *Innovar*, 27(66), 29-39. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1965420929?accountid=36937>
- Carhuancho, I.; Nolazco, F.; Monteverde, S.; Guerrero, M.; Casana, K. (2019). Metodología de la investigación holística. (1 era. Ed.). Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20par%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castro G., Carlos E. (2014). Prácticas directivas y competencias de los altos directivos públicos para una gestión efectiva en el Estado de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116266>
- Delgado f. (2019) Motivación extrínseca en el cumplimiento de metas con la fuerza de ventas de tiendas peruanas S.A, Independencia, 2019.
- Godoy A. (2017) Habilidades gerenciales y motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad de la perla- callao, 2017.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). México: Mc Graw Hill.

- Hurtado, J. (2000). Investigación holística. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito – Sypal
- Koontz, H.; Weihrich, H.; Cannice, M. (2012) Administración: una perspectiva global y empresarial. 14ª edición. México: Mc Graw Hill.
- Leyva B.; Espejel J. y Cavazos J. (2017) Habilidades gerenciales como estrategia de competitividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas (pymes). Revista perspectiva empresarial, 4(1), 7–22. Recuperado de:
<https://doi.org/10.16967/rpe.v4n1a1>
- Madrigal, D. (2009). Habilidades directivas. 2da. Edición. México: McGraw-Hill.
- Martínez, H. y Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación social*. (2 era. Ed.). Editorial: Cengage Learning Editores, S.A de México
- Naranjo R. (2015) Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia. Pensamiento & gestión, 38, 119–146.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13ª ed.). México: McGraw Hill.
- Nhantumbo, R. Fernando. (2020). Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177343>
- Olarte M. (2017) Desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la división de control de transporte Sunat, 2016.
- Paredes M. (2017) Habilidades gerenciales en las mypes de calzado paredes, Gianpierre y Contiex en el distrito el porvenir, Trujillo, año 2017.
- Pereda f. (2016) Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de córdoba.
- Petit, E. (2012, enero). El desarrollo organizacional innovador: un cambio conceptual para promover el desarrollo. Revista de Ciencias Sociales. Venezuela
- Robins, G.P. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. (15ª ed.). México: Pearson educación.

- Romero D. (2018) Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la municipalidad de lima, 2018.
- Slocum, J. y Hellriegel D. (2009). Comportamiento organizacional. (12^a ed.). México: Arfo Editores LTDA.
- Valenzuela G. y Zerga P. (2019) La motivación como factor determinante en el rendimiento de los vendedores de seguros.
- Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa-manual de investigación aplicada. (3.ª ed.). Lima – Perú.
- Vich V. (2014) La motivación y la vida en el trabajo. Recuperada de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=25&sid=00aceea0-6b67-4d36-8557->
- Whetten, D., y Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas. 8ta. Edición. México: Pearson.