



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa  
crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Sausa Carrion, Reynaldo Alejandro ([orcid.org/0000-0002-4405-3126](https://orcid.org/0000-0002-4405-3126))

**ASESOR:**

Mg. Paredes del Águila, Jardiel ([orcid.org/0000-0001-5461-0929](https://orcid.org/0000-0001-5461-0929))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA - PERÚ  
2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación especialmente a Dios por ayudarme a llegar a concluir con mis objetivos, a mi esposa a mi hija por ese apoyo incondicional en poder concluir con mi profesión a mi madre por su apoyo moral a mis hermanos y a todas las personas que confiaron en mí y aquellos con las que he compartido momentos gratos.

Reynaldo Alejandro.

## **Agradecimiento**

Mis agradecimientos especialmente a Dios por haberme dado las fuerzas para poder llegar a concluir mi etapa de estudiante.

Agradezco a mi familia a mi esposa Janett a mi hija Mia que es mi motor y motivo para poder hacer de lo imposible lo posible.

A mi madre Nancy a mi abuelita Teresa por su apoyo moral y a todas las personas con las que compartí gratos momentos y a todos los que confiaron en mí.

A la empresa crosland por permitirme realizar mi investigación en la empresa.

Reynaldo Alejandro

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	14
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	15
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	15
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	16
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	18
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. ....	18
3.7. ASPECTOS ÉTICOS. ....	19
IV. RESULTADOS. ....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
SE RECOMIENDA A LA EMPRESA CROSLAND:.....	30
SE RECOMIENDA A LOS DISTRIBUIDORES:.....	30
SE RECOMIENDA A LA GERENCIA: .....	30
SE RECOMIENDA A LA JEFATURA: .....	30
REFERENCIAS. ....	32
ANEXOS. ....	40

## Índice de tablas

TABLA 1.	VALIDACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS. ....	17
TABLA 2.	VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO.....	17
TABLA 3.	ESCALA DE INTERPRETACIÓN DE LA CONFIABILIDAD. ....	18
TABLA 4.	CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES.....	20
TABLA 5.	CORRELACIÓN ENTRE LIDERAZGO DEL EQUIPO DE VENTAS Y CUMPLIMIENTO DE METAS.....	21
TABLA 6.	CORRELACIÓN ENTRE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL EQUIPO DE VENTAS Y CUMPLIMIENTO DE METAS. ....	22
TABLA 7.	CORRELACIÓN ENTRE FORMACIÓN Y HABILIDADES DEL EQUIPO DE VENTAS Y CUMPLIMIENTO DE METAS.....	23
TABLA 8.	CUADRO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE PERSONAL.....	23
TABLA 9.	CUADRO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CUMPLIMIENTO DE VENTAS. ....	24

## Índice de figuras

FIGURA 1.	ESQUEMA DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	14
-----------	--	----

## Resumen

Esta investigación presentada ante ustedes, tuvo como objetivo determinar el nivel de correlación existente entre Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla. Lima 2022. El problema general se refiere a la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022? Cuya hipótesis general es: ¿Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022? Las variables de estudio: Variable independiente: Gestión de personal y la variable dependiente: cumplimiento de metas.

Dicha investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta el cual tuvo que pasar por un análisis detallado y validado por profesionales expertos en el tema y luego se tuvo que analizar el grado de confiabilidad en un sistema llamado SPSS, en las cuales pudimos observar que los ítems de Gestión de personal tienen un alfa de Cronbach de 0.910 y el cumplimiento de metas tiene un alfa de Cronbach de 0.936. Dicho estudio se basó en el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a una muestra de 50 colaboradores teniendo una población de 50 colaboradores. Los resultados indican que existe una relación positiva alta, entre las variables Gestión de personal y cumplimiento de metas, según el coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0,899$ ), esto indica que la correlación es significativa en el nivel 0.01 (1%) siendo inferior al 0.05, lo cual indica rechazar la hipótesis negativa y aceptar la hipótesis positiva; es decir que la gestión de personal tiene relación significativa con el cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

**Palabras claves:** Gestión de personal, Significativa, Cumplimiento de metas.

## **Abstract**

The objective of this research presented to you was to determine the level of correlation between personnel management and achievement of goals in the company Crosland Automotive S.A.C. Window District, Lima 2022. The general problem refers to the question: What is the relationship between personnel management and achievement of goals in the company Crosland Automotive S.A.C. Window District, Lima 2022? Whose general hypothesis is: Is there a significant and positive relationship between personnel management and achievement of goals in the company Crosland Automotive S.A.C. District of Ventanilla, Lima 2022? The study variables: Independent variable: Personnel management and the dependent variable: achievement of goals.

This research is of an applied type, correlational descriptive level, non-experimental design and with a quantitative approach. The data collection instrument was the survey, which had to go through a detailed and validated analysis by expert professionals in the subject and then the degree of reliability had to be analyzed in a system called SPSS, in which we could observe that the items Personnel management have a Cronbach's alpha of 0.910 and goal achievement has a Cronbach's alpha of 0.936. This study was based on the analysis of the results of the surveys applied to a sample of 50 employees, having a population of 50 employees. The results indicate that there is a high positive relationship between the variables Personnel management and goal achievement, according to the Pearson correlation coefficient ( $r = 0.899$ ), this indicates that the correlation is significant at the 0.01 level (1%) being less than 0.05, which indicates rejecting the negative hypothesis and accepting the positive hypothesis; that is to say that personnel management is significantly related to the fulfillment of goals in the company Crosland Automotive S.A.C. Ventanilla District, Lima 2022.

Keywords: Personnel management, Significant, Fulfillment of goals.



## I. INTRODUCCIÓN

Durante estos últimos años las empresas u organizaciones mundiales, han logrado obtener grandes avances, así como también múltiples problemas que afectan a la empresa de manera directa o indirectamente, eso conlleva a que los directivos deban analizar, como la gestión del personal y el cumplimiento de metas, influyen en la organización.

Por esta razón, existe vinculación entre el desempeño del personal de ventas y el cumplimiento de las metas, para el mejor posicionamiento de la empresa dentro del mercado empresarial. El personal de ventas se interrelaciona, dentro y fuera de la organización siendo una pieza muy importante para la generación de utilidades producido dentro de un ciclo productivo y apoyado de ciertas actividades el cual nos permite alcanzar nuestras metas u objetivos determinados por la empresa u organización. De esta parte se entiende que para llegar a la meta y ser competitivo en el mercado empresarial, debemos tener una muy buena gestión del personal de ventas para el cumplimiento de las metas; siendo esta la que demuestre una generación de cambios dentro y fuera de la organización logrando hacer de esta, una empresa competitiva y logre alcanzar la permanencia dentro del mercado empresarial.

Kotler-Amstrong (2015), El trabajador en ventas, es el que transmite información al cliente, plantea ideas de negocios, aclara dudas e incógnitas en los clientes, cierran ventas y hacen el seguimiento a los clientes para desarrollar en ellos un respaldo de confianza y llegar a colocar a la organización como una de las más reconocidas dentro del ámbito empresarial y de negocios. (p.382).

Jhon P. Baumgarten (2016), considera que el establecimiento de metas significa trazar una serie de objetivos que te encaminará a alcanzar las metas trazadas.

En el ámbito internacional, la empresa española "The Shop Expert", siendo una de las mejores en el rubro de call center, ellos presentaban una organización muy fortificada y desarrollada dentro y fuera de la empresa, pero tiene una debilidad y tiene que ver con el desempeño de sus colaboradores claro que no en su mayoría. Durante los estudios de 360 grados se ha podido observar que existe un mal

desempeño laboral de algunos colaboradores producto de una mala gestión del personal de ventas dentro de la empresa.

En el ámbito nacional tenemos que la empresa Arvalo Services sac. No cuenta con una buena posición dentro del mercado empresarial ya que tiene un problema en el desempeño de los colaboradores y que esto no se pudo resolver ya que esto viene desde hace muchos años atrás y que la gestión del personal de ventas no pudo encontrar aun la solución lo cual hace que dicha empresa no pueda estar posicionada en el mercado empresarial.

Por lo expuesto, en esta investigación se quiere determinar el nivel de la gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz sac. Distrito de ventanilla, lima 2022.

Puesto que se cree, que pueden alcanzar el logro de sus objetivos y de mejora en sus niveles de productividad laboral, debido que, si existe problemas de productividad, no lograrán mayor eficiencia y efectividad. Es necesario aplicar acciones que permitan controlar y aumentar la productividad y así cumplir con los objetivos de la gestión del personal de ventas y con la empresa, produciendo el ingreso necesario para el inicio y final del ciclo productivo, a través de la realización de diversas actividades comerciales que permitan alcanzar la competitividad en el mercado empresarial.

La justificación del problema del presente estudio, tiene relevancia pues nos permitirá determinar los niveles de la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022. Conocer la situación actual del caso en específico es muy importante para el investigador como caso de estudio.

La justificación practica del presente estudio, ayudará a que la empresa crosland automotriz sac. tome acciones para mejorar en la gestión del personal y cumplimiento de metas, por lo cual, le ayudará a generar estrategias que ayude a mejorar su efectividad. Esta investigación, ayudará a la empresa crosland automotriz sac., a mejorar su nivel de competencia dentro del mercado empresarial, ayudará a elevar su nivel de productividad, mejorando los niveles de desempeño laboral de sus colaboradores, esto ayudará a los colaboradores y a las tiendas comerciales a nivel nacional.

La justificación teórica del presente estudio, nos permitirá tener conocimiento sobre la situación de la empresa Crosland Automotriz S.A.C., en su desarrollo en función de la gestión del personal y cumplimiento de metas, así mismo ahondar en el caso de la empresa Crosland Automotriz S.A.C.

Dicha información nos ayudará a conocer cómo se comporta nuestras variables, como es la gestión del personal y cumplimiento de metas, y principalmente en el caso en referencia. Así mismo, dicho resultado nos permitirá sugerir hipótesis en bien de la empresa.

La justificación metodológica, nos ayudará a crear una nueva herramienta que ayudará a determinar la gestión existente en el personal y cumplimiento de metas, para recolectar y analizar los datos. Así mismo, se pretende definir otros conceptos a cerca de la relación que existe entre la variable en estudio desde una nueva perspectiva o en función del caso que se ha escogido.

La problemática: ¿Cuál es la relación entre la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022?

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

Los 3 objetivos específicos del proyecto de investigación son:

- a). Establecer qué relación existe entre el liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.
- b). Identificar si existe relación entre la organización y control del equipo de ventas y el cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.
- c). Determinar qué relación existe entre formación y habilidades del equipo de ventas y el cumplimiento de las metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

Igualmente, se plantea la hipótesis general ¿Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa Crosland Automotriz S.A.C. Distrito de Ventanilla, Lima 2022? Siendo la siguiente hipótesis negativa; que la gestión de personal no tiene relación significativa con el

cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de Ventanilla, Lima 2022. Siendo la siguiente hipótesis positiva; que la gestión de personal tiene relación significativa con el cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de Ventanilla, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presentó los antecedentes nacionales, internacionales y regionales de la investigación, los cuales, nos ayudará como sustento, para interpretar los resultados obtenidos.

Además, como antecedentes nacionales, tenemos a Peñafiel (2016) en su investigación y proyecto, recogió información a través de un análisis estadístico y de salud por parte de las instituciones con la finalidad de comprobar la hipótesis. El resultado indica que la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la dirección distrital – Salud, no muestra ningún desarrollo ya que existen demasiados cambios en la directiva y de los colaboradores.

Así mismo, Figueroa (2017). Realizó un trabajo, gestión de compras y cumplimiento de metas, es básico, no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo, su muestra fue de 92 personas y usó la encuesta y el cuestionario como medio de información. Sus resultados arrojaron que si hay relación medio alto entre ambas variables.

En Taiwán tenemos a (Chen et al - 2021) el tema fué: Los sistemas de gestión estratégica del talento y comportamientos de los empleados: el efecto mediador de la convocatoria”. Hizo un trabajo desarrollo del talento humano, es aplicado, descriptivo, su muestra fue de 234 personas de 45 empresa. Este fue el resultado: en el momento que los directivos sepan identificar el talento humano y sepan cómo motivarlos para su libre desenvolvimiento a través de estrategias que ayude a mejorar su eficacia y eficiencia laboral para elevar el nivel de productividad en la empresa para el bien del colaborador y de la organización.

En África del norte tenemos a (Oussi-Boulila-2018) el tema fué: El impacto de las características de la función de auditoría interna en la calidad del control interno. Su nivel es correlacional, su muestra es de 59 personas. Los resultados arrojaron que si hay relación existente entre las variables.

Desde la ciudad blanca Arequipa tenemos a Osorio (2018) Su trabajo fué gestión de los recursos humanos y el cumplimiento de metas. Es básico, su enfoque es cuantitativo, su nivel es correlacional y no-experimental. Su muestra fue de 104

personas. Los resultados arrojaron que si hay relación entre sus variables de medio alto.

También tenemos a (Rabanal, 2019) hizo un trabajo sobre los procesos administrativos y cumplimiento de metas, es diseño no-experimental, tipo aplicada, su muestra fué de 41 personas. Los resultados arrojaron que si existe relación entre sus variables.

Para comprender el propósito de esta investigación, les presento a continuación los siguientes conceptos de la variable independiente: Gestión de personal.

Según, Juan Pedro Garcia y Javier Garcia (Gestión de personal y equipos comerciales – 2016). Afirma: El personal de ventas son las personas responsables de contactar y tratar con los clientes de una organización. (p.35).

Según, Redator Rock Content (2020) La fuerza de ventas, son todos los recursos humanos y materiales que las empresas utilizan para vender. Es decir, son los equipos enfocados en vender los productos o servicios de una empresa. (p.9).

Según Myriam Quiroa (Fuerza de ventas, 2021). El personal de ventas, viene a ser un grupo de personas del área de ventas que tienen la responsabilidad de atender al cliente directamente, saber cuáles son sus dudas, sus necesidades hasta poder llegar a satisfacerlos. (p.1).

según Gestion.org. Asegura: el personal de ventas, es un profesional preparado altamente capacitado en la aplicación de estrategias de ventas, sino que también conoce las características de su producto a la que representa y enfoca sus conocimientos para lidiar con la competencia. (p. 3).

Los vendedores: teniendo en cuenta a Juan Pedro García (2016) manifiesta: son aquellas personas que tienen habilidades y destrezas comerciales para poder cerrar ventas y generar cartera de clientes potenciales.

Según Juan Pedro García (2016) refiere: La función principal de la fuerza de ventas es la de la venta y se enfocan en asegurar la satisfacción del cliente, mejorar sus ventas y generar recursos a la organización.

Las funciones son las de “investigar el mercado”, conocer las necesidades de los clientes, conectar a clientes potenciales, buscar oportunidades de ventas y estudiar a los nuevos competidores, también hacerle el seguimiento a los clientes potenciales, las relaciones que se establezcan serán cordiales, sin problemas ni

conflictos, para que no se vea mal, la imagen de la empresa, y por último es la de “vender”, el plan de ventas que se llevara a cabo en el departamento de ventas se basa en objetivos de ventas concretos, comisiones a los vendedores y creación de ofertas, dependiendo del tipo de empresa que sea y la situación de la misma.

Según, Juan Pedro García (2016) manifiesta: El personal de ventas, pueden ser clasificados de diferentes formas como: tradicionales, pues consideran que su único trabajo es vender, el “técnico”, es pues el mejor conocedor del producto el cual le permite explicar las funciones de la misma y por último el “moderno” es el cual se preocupa más por resolver problemas del cliente y no solo en vender.

Según Juan Pedro García (2016) dá a conocer: el personal de ventas tiene el objetivo muy aparte de cerrar ventas es la de conocer los problemas del cliente y sus necesidades generando un ambiente de confianza y de respeto, esto ayuda a cerrar ventas, fidelizar al cliente potencial y generar ingresos para la empresa.

Selección de vendedores: Según “ELG asesores” (2016) dá a conocer: El reclutamiento del personal Una de las más grandes responsabilidades del gerente encargado del personal de ventas es la de reclutar personal y seleccionar el equipo de la fuerza de ventas, se valdrá de las reacciones frente a situaciones, el cual, determinará en gran porcentaje la percepción que se obtengan en ese momento. Selección de personal de ventas, es el acto por el cual los directivos de una organización seleccionan a las personas indicadas para ocupar un puesto de trabajo.

Este personal debe contar con: Actitudes: expresiones innovadoras durante alguna eventualidad en bien de la organización con proyectos a mejoras. (Robbins-Coulter-2018-p.667).

Proactivo: tener espíritu colaborativo y comprometido ante alguna eventualidad. (Hábitat-2019-p.1).

La capacitación: es un conjunto de herramientas que se utiliza para que el colaborador genere habilidades y destrezas en bien de la organización. (Seminario, 2020).

La profesión: proceso que genera conocimientos y habilidades, que ayudan a la persona a desenvolverse en un puesto de trabajo determinado. (Nevena-2020).

Los valores: cualidades que te ayudan a poder diferenciar el camino del bien y del mal. (Robbins-Coulter-2018).

El compromiso: actitud personal para realizar labores que están fuera de su responsabilidad. (Mendieta 2020).

Un vendedor exitoso: Ser comunicativo y ser un buen oyente ayuda al vendedor a promocionar su producto y generar sus ventas. (Popular–impulsa-2019).

La personalidad: un buen vendedor es culto y respetuoso manifiesta sus ideas con firmeza y respeto hacia las demás personas. (Amenos.org-2016).

Optimismo: estado de motivación personal para poder alcanzar algún objetivo. (Pymerang-2021).

Perseverancia: un buen vendedor debe esperar seguro de sí mismo hasta lograr sus objetivos.

Empatía: un buen vendedor debe ponerse en los zapatos de sus clientes para comprender ¿qué es lo que desea alcanzar?

Determinación: el vendedor debe tener una postura determinante para poder cerrar una venta.

Honestidad: el buen vendedor debe ofrecer sus productos con total claridad y veracidad.

Puntualidad: el vendedor debe valorar el tiempo del cliente ya que eso permite que se genere una buena venta.

Asertividad: es uno de los valores que hace que el cliente pueda entender lo que se le está ofreciendo y poder decidir si compra o no.

Consejos: el buen vendedor: ante un potencial cliente, no hables solo escucha y podrás darte cuenta de lo que necesita el cliente, esto te ayudara a cerrar ventas. (Entrepreneur-2016).

El mercado: es el lugar comercial donde nuestros productos se están vendiendo y este puede ser local, nacional o extranjero. (lifeder.com-2021).

Su segmentación: es la clasificación de clientes diferenciados por su estatus de compras para algún determinado fin. (Rafael Ángel Becerra Ruiz 2018).

Canales de ventas: es un proceso en el que los directivos se basan para poder realizar ventas de productos de importación a estos les llaman mayoristas. (rockcontent-2020).



Liderazgo del equipo de ventas: Según Juan Pedro García (2016) manifiesta: El líder de ventas, es quien debe ser parte integral del equipo y no hacer cumplir su grado jerárquico sobre su equipo que dirige ya que eso no permitirá que el personal de ventas se desarrolle íntegramente, haciendo que la labor del equipo de ventas se ponga en riesgo. El líder posee habilidades para dirigir, analizar situaciones y tomar decisiones dentro del equipo. (p.55)

Indicadores.

Tipos de liderazgo: según Juan Pedro García (2016) sostiene que: existen diferentes tipos de líderes dentro de una organización que puede llevar al equipo de ventas al éxito o al fracaso.

El líder natural. Se caracteriza por ser un líder de equipos en diferentes rubros de la empresa, es comunicativo, motivador y ayuda a satisfacer las necesidades de su equipo.

El líder autocrático. Este tipo de líder es el jefe el único que tiene el control sin tomar en cuenta la opinión de sus miembros del equipo de ventas.

Liderazgo laissez – faire. Este tipo de liderazgo es más abierto ya que el líder solo plantea las metas, las designa y el equipo, solos realizan sus ventas y solos generan utilidades sin la intervención del líder.

Líder burocrático. Fomenta un ambiente de trabajo rígido entre gerencia y colaboradores donde ellos solo deberán acatar órdenes.

Líder carismático. Es la persona que cuenta con una personalidad que atrae e influye ante los demás aun en momentos muy críticos.

Líder transformacional. Es la persona que motiva el desarrollo positivo de sus integrantes del equipo comercial y genera en el trabajo un ambiente de valores.

Teoría de los dos factores de Herzberg: son elementos que producen satisfacción en una plantilla son completamente diferentes de los que causan insatisfacción. Esto se debe a que las personas tienen un sistema de necesidades dobles: por un lado, está la destinada a evitar el sufrimiento o el dolor y por el otro lado la orientada al crecimiento emocional e intelectual. (Juan Pedro Garcia 2016).

Fidelización, Dinamización de equipos comerciales: Los vendedores son quienes conforman el equipo de ventas, estos equipos comerciales son los encargados de poner en práctica las estrategias y tácticas definidas para conseguir clientes,

poniendo toda su experiencia y conocimientos para generar ingresos y cumplir la metas establecidas, durante el seguimiento a cada uno de los colaboradores los directivos deben de motivar al personal con premios o trofeos que ayuden a reconocer el gran esfuerzo y dedicación que ellos hacen durante su labor comercial. (Juan Pedro García 2016).

Organización y control de los equipos de ventas: según Juan Pedro García (2016) manifiesta: “el control de ventas es una herramienta tecnológica que ayuda a los gerentes a monitorear el desempeño del equipo de ventas, tales como las oportunidades de ventas hasta el mismo cierre”. (p.71).

Estructuras comerciales: Como señala Juan Pedro García (2016) destaca que: sirve para determinar la titularidad de un negocio, así como para localizar en cuales de sus departamentos se desarrollan las actividades de control y mando.

Nuevas tecnologías: Automatización de la fuerza de ventas. Es la utilización de la tecnología para facilitar el proceso comercial y mecanizar las tareas repetitivas que no necesitan de un humano para ser realizadas.

Juan Pedro García (2016) manifiesta que: Las funciones del sistema automatizado del personal de ventas, permite que los vendedores se centren en trabajos más específicos como seguimiento de las compras de los clientes potenciales, márgenes de compras diarias, comparaciones de márgenes de compras mensuales y asistencia a los clientes con materiales promocionales de ventas. La automatización libera a los miembros del equipo de ventas de las tareas comerciales y les concede más tiempo en las actividades con mayor probabilidad de generar ventas.

Formación y habilidades del equipo de ventas: Según Juan Pedro García (2016) manifiesta: “Son acciones dinámicas, que ayudan a desarrollar nuestras habilidades y mantenerlas alineadas con los cambios del mercado. Por eso el liderazgo, la gestión y la formación de los equipos de ventas se han convertido en unos de los grandes retos estratégicos del siglo XXI”. (p.105)

Formación de vendedores: Dicho con las palabras de Juan Pedro García (2016) propone que: La formación de vendedores, es una actividad dinámica muy importante para mejorar las ventas dentro de una empresa comercial. Esto implica desarrollar temas que ayuden a ampliar los conocimientos sobre técnicas de

ventas, persuasión, comunicación, etc. Que un vendedor ya debería tener. Sin embargo, nunca está de más que se refuercen y amplíen para ayudarlo a ser todavía más eficaz en sus tareas comerciales.

Los componentes del proceso de ventas: Dicho con las palabras de Juan Pedro García (2016) propone que: este proceso es muy importante ya que viene a ser la comunicación persuasiva entre vendedor y el cliente potencial para negociar la venta. Algunos clientes comentan sobre la diferencia de precios de ser el caso, se aconseja que el vendedor deba ajustar sus precios para generar ventas. El vendedor debe ser paciente y empático.

La televenta: De acuerdo a Juan Pedro García (2016) sostiene que: Es una estrategia que se emplea para promocionar sus productos por redes sociales o redes comerciales para generar ventas a través de las redes telefónicas.

Con respecto a la segunda variable dependiente: cumplimiento de metas. Lo presentamos a continuación:

Las metas: Baumgarten (2016), estas describen lo que quieres lograr a corto, mediano o largo plazo, como resultado final de tu esfuerzo. (p.6).

Procesos de la organización de metas: este proceso engloba desde la planificación de una meta pasando por la estructuración de objetivos y terminando en el logro de la meta trazada. (Baumgarten, 2016. p.15).

Establecer una meta: sirven para medir el éxito de una empresa. En cuanto sea la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario. (Baumgarten, 2016. p.16).

Las metas a corto plazo: se define por un periodo específico, que conduce a objetivos más grandes y que se caracteriza por que son más fáciles de alcanzar, estos pueden ser días por venir. (Baumgarten, 2016. p.16).

Las metas a mediano plazo: Son aquellas cuya realización se dará en un futuro próximo, pero un poco más lejanas que las de corto plazo, como pueden ser meses por venir. (Baumgarten, 2016. p.5).

Las metas a largo plazo: este tipo de meta se puede dar por años, el cual es beneficioso, porque te ayuda a poder tomar decisiones y proporciona una gran dosis de motivación diaria. (Baumgarten, 2016. p.6).

El cumplimiento de metas: es el periodo final, detrás de este periodo, existe todo un proceso el cual se conoce como objetivos y que siendo estos el camino para alcanzar la meta deberán ser objetivos detallados y específicos para poder alcanzarlos.

Estrategias para lograr el éxito: las estrategias son decisiones y acciones que se toman para poder llegar a cumplir las metas asignadas. (Baumgarten, 2016. P.7).

Escribe en un papel: ponerlo por escrito tus metas, te ayuda a recordarlas y saber qué camino tomar para llegar a ellos ya que existe motivación diaria.

Elaborar metas claras que añadan valor a tu vida: es planear abiertamente e incluso compartirlas con alguno de tus amigos, una vez establecida mentalízate en lo que estas persiguiendo.

Pian pianito hacia tus metas: tendrás que mentalizarte que el proceso de alcanzar una meta debe ejecutarse paso a paso, lo cual también te ayudara a aligerar la marcha y a disfrutar de ella.

Establece una fecha límite: esto te motivara para trabajar en tu objetivo con mayor ahínco y tal vez hasta vencer ese límite.

Cumplimiento de meta: cuando finalmente hayas logrado alcanzar tu meta. Debes trazarte otra meta, esto te ayudará a poder desarrollarte mejor como persona responsable y motivadora.

Definición de términos básicos: a continuación, les presentamos el significado de algunas palabras que se emplearon para su mejor comprensión.

Gestión: es un conjunto de operaciones que sirven para dirigir y administrar una empresa.

Objetivos: es el fin donde se quiere llegar y al cual se dirige una acción.

Negociación: acción de negociar.

Conflictos: oposición o desacuerdo entre personas o cosas.

Comisiones: es un dinero que se paga por realizar alguna transacción o alguna venta.

Análisis: es realizar un estudio específico de una población total.

Vocación: es el interés que una persona posee cuando realiza alguna actividad.

Motivación: es un sentimiento intrínseco que te impulsa a lograr algo.

Elocuente: persona que habla con elocuencia.

Cordial: persona que es afectuoso, amable y sincero.

Entusiasmo: es la exaltación del ánimo producido por un acto improvisado.

Aplomo: actitud de las personas al momento de realizar alguna actividad.

Perseverancia: firmeza y constancia en la manera de ser y de actuar.

Prospección: es el estudio de posibilidades de apertura de un negocio o empresa.

Empatía: acciones de una persona hacia otra, para lograr algún beneficio personal.

Honestidad: cualidad de la persona o cosa que es honesta.

Asertividad: que indica o expresa afirmación o sirve para afirmar.

Cúpula: conjunto de personas que dirigen un grupo, asociación u organización.

Mercadotecnia: son técnicas que se emplean en una empresa para generar una buena comercialización de sus productos en un determinado tiempo.

Acepciones: Es el significado de alguna palabra o acción.

Mercancías: bien con que se comercia.

Segmentación: acción de segmentar o segmentarse.

Autocrático: de la autocracia o relacionado con ella.

Carismático: de carisma o relacionado con él.

Automatización: manejo de sistemas automatizados que conlleva a generar mayor eficiencia en las labores del personal de ventas.

Software: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Eficaces: es hacer las cosas bien.

Eficientes: es hacer las cosas.

Persuasión: es conseguir algo a través de argumentos o relatos que lo ayuden a llegar a lograr este objetivo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación.

Tipo de investigación, Aplicada, El objetivo, fue resolver un problema específico, buscando hallar el conocimiento para su aplicación y también para el desarrollo cultural o científico. (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez-2015).

Su diseño, Cuantitativo, esto quiere decir, que es todo lo que se puede expresar a través de cuadros estadísticos para tener resultados ya sea a favor o en contra (Hernández y Mendoza 2020).

Su nivel, correlacional, significa analizar si existe un aumento o disminución entre 2 variables. (Hernández – Sampieri y Mendoza 2020).

Su diseño, No-experimental, vienen a ser todo aquello que se realiza sin manipular indebidamente las variables, se basan en la observación de cambios para luego llegar a analizarlos. (Hernández – Sampieri y Mendoza 2018).

La investigación de *campo*, viene a ser la recopilación de nuevas informaciones obtenidas a través de fuentes primarias para un determinado fin. (Hernández – Sampieri y Mendoza 2018).

Su investigación, transversal, quiere decir, que solo se debe aplicar una sola vez para poder obtener resultados reales y confiables. (Hernández – Sampieri y Mendoza 2018).

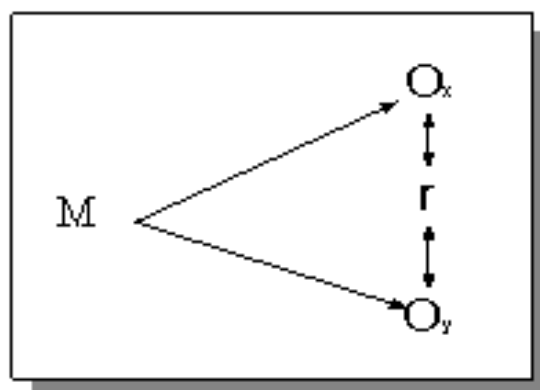


Figura 1. Esquema de diseño de investigación.

### **Leyenda:**

M = 383 clientes recurrentes.

O<sub>x</sub> = Observación de la variable Marketing Mix.

O<sub>y</sub> = Observación de la variable Gestión de fuerza de ventas.

r = Relación entre ambas variables.

### **3.2. Variables y Operacionalización.**

Variable independiente (V.I.): Gestión de personal.

Variable Dependiente (V.D.): Cumplimiento de metas.

Definición conceptual.

V1. Gestión de personal. Conocida a su vez como administración de personal, viene a ser una forma de gestión enfocada en las relaciones de los colaboradores con la entidad empresarial y que a su vez realizan otras actividades que implica el apoyo de otras personas tales como seguridad en el trabajo y otras actividades solicitadas por los jefes superiores. Startup Guide Ionos. (2019).

V2. Cumplimiento de metas. Esto viene asociado a una motivación extrínseca apilada sobre la eficiencia y eficacia de la empresa. El objetivo es hacer que los colaboradores de la empresa sean parte de todo un proceso desde el establecimiento de las metas hasta el cumplimiento de las mismas y hacerlos entender que, de su buen desempeño laboral depende el éxito de toda una organización. Andrés Luco (2018).

Definición operacional. Sus variables serán medidas con 6 dimensiones y 6 indicadores, técnica la encuesta, instrumento el cuestionario y la escala es ordinal.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo.**

Población: se denomina así, a un conjunto de seres vivos de la misma especie que habitan en un lugar determinado. (Condori Ojeda 2020, p.2)

La población: 25 colaboradores, que laboran en las tiendas en ventanilla.

Criterio de inclusión:

Personal de ventas (contratado).

administrador de la tienda (contratado o dueño de la tienda).

Criterio de exclusión:

Personal de ventas o administradores que no hayan completado en su totalidad los ítems de los cuestionarios.

Muestra: es una pequeña cantidad que representa a todo un grupo de mayor escala, estas pueden ser personas, animales u objetos. (Condori Ojeda 2020).

Para nuestra investigación, tendremos una muestra de 50 colaboradores el cual siendo una pequeña población nos podrá facilitar el proceso para la obtención de los datos. Nuestra muestra será 50 colaboradores de las tiendas de ventanilla en lima.

Muestreo: no aplica, ya que contamos con una pequeña población y muestra.

Unidad de análisis: nuestro estudio es descriptivo, ya que nos permite hacer un análisis con los datos obtenidos de una manera sencilla y clara el cual nos permite representar los resultados a través de gráficos, esquemas, tablas y ensayos estadísticos. (Miranda. 2016, p01).

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Son herramientas que nos permiten obtener información de una población determinada para temas comerciales. (Hernández y Avila- 2020 p01).

La encuesta, es una técnica que se utiliza a través de un cuestionario y es aplicada a una determinada población conocido como muestra. Dichas encuestas nos brindan información tales como: opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. (Hernández y Avila (2020) p01).

La técnica que usaremos será la encuesta, siendo ésta muy confiable y además nos brinda información a corto plazo.

El cuestionario, emplearemos el cuestionario para poder obtener información certera y valida. El cuestionario viene a ser un instrumento utilizado para obtener información con fines de investigación o evaluación. (Question pro (2022). P01).

El cuestionario, será validado por expertos para poder demostrar su confiabilidad, constará de un formato escrito de preguntas cerradas siendo estas preguntas orientadas a nuestras variables para poder medirlas esto nos permitirá obtener información muy importante para nuestra investigación. las preguntas serán individuales con expresiones muy claras orientadas a nuestra escala de Likert en el



cual tendremos 5 niveles de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Google Forms: será nuestra herramienta digital para poder aplicar nuestra encuesta.

**Tabla 1. Validación de juicios de expertos.**

Clasificación en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: elaboración propia

**Fuente: Elaboración Propia**

La escala de Likert, es uno de los instrumentos más utilizados para fines de estudios del mercado, es un instrumento psicométrico donde el encuestado va a marcar si está de acuerdo o en desacuerdo sobre una afirmación. Antonio Matas (2018).

La Validez, es la confiabilidad que se tiene al grupo de preguntas planteadas en el cuestionario y que al aplicar a nuestra muestra obtendremos información coherente y consistente, esto se logra cuando un grupo de expertos profesionales calificados por las universidades analizan las preguntas del cuestionario y ven si aplica o no para nuestra investigación. (Ventura león 2017).

**Tabla 2. Validación de juicio de experto.**

EXPERTO	PROFESION	NIVEL DE APLICACIÓN
Mg. Pablo Ramón Carrasco Pintado.	MBA	Aplicable
Mg. Gabriela Medina Guisado.	MBA	Aplicable
Mg, Stephanie Erazo Romaní.	MBA	Aplicable

**Fuente: Elaboración propia.**

En el cuadro expresado en la parte superior podemos observar la aprobación de los expertos el cual han determinado que mi cuestionario es aplicable ya que es confiable de acuerdo a los criterios de claridad y relevancia es decir que las preguntas del cuestionario tienen relación y coherencia con las dimensiones y variables. La confiabilidad es el grado en el cual un instrumento de recolección de datos nos da información valiosa y muy certera. (Ventura león 2017).

**Tabla 3. Escala de interpretación de la confiabilidad.**

INTERPRETACION	ESCALAS
Alta confiabilidad	0.9 a 1
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
No es confiable	-1 a 0

*Fuente: Elaboración propia.*

La validez y la confiabilidad, son propiedades muy importantes porque permiten a otros investigadores conocer el nivel de precisión de los instrumentos empleados y que los resultados serán veraces.

### **3.5. Procedimientos.**

Haremos uso del cuestionario como instrumento de recojo de información, una vez aplicado y teniendo ya los resultados luego procederemos a ingresarlo a una base de datos el cual nos dará un resultado que indicará si hay relación o no entre las variables.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Primer paso, debemos de diseñar el cuestionario en el formulario “Google Forms”, luego de aplicarlo esos resultados se han recepcionado en su base de datos del mismo formulario el cual, a través de una hoja de Excel nos proporciona todos los resultados obtenidos para luego continuar con la tabulación en un sistema llamado “SPSS analityc” el cual nos dará el resultado final.

El estudio empleado es de orden descriptivo, esto nos permite realizar tablas, o gráficas con los datos obtenidos, ya que nos mostraran los resultados en imágenes.

La selección de una tabla, graficas o imágenes se deben de realizar de acuerdo al grado de la investigación. Miranda (2016, p01).

El análisis a nivel Inferencial, nos permite estimar parámetros de población a partir de la muestra utilizada, así como realizar el contraste de la hipótesis. Los test estadísticos aplicados dependerán de la naturaleza de nuestros datos y tipo de variables. De la Puente (2018, p01).

### **3.7. Aspectos éticos.**

La ética comprende tanto una dimensión positiva que son los conceptos de buenas condiciones de vida como también las negativas que son opiniones que van en contra de lo moral.

#### IV. RESULTADOS.

En esta sección veremos los resultados encontrados en función a los objetivos de la investigación. teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022. Y a su vez los siguientes objetivos específicos: a). Establecer qué relación existe entre el liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022. b). Identificar si existe relación entre la organización y control del equipo de ventas y el cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022. c). Determinar qué relación existe entre formación y habilidades del equipo de ventas y el cumplimiento de las metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022. La escala para analizar la correlación entre variables, se interpreta con la siguiente escala de grado de correlación.

##### 4.1. Respecto al objetivo General: Determinar la relación que existe entre la gestión del personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022.

0 – 0.25 nula (N) / 0.26 – 0.50 débil (D) / 0.51 – 0.75 moderado y fuerte (MF) / 0.76 – 1.00 entre fuerte y perfecto (FP).

**Tabla 4. Correlación entre las variables.**

		V1 GESTION DE PERSONAL	V2 CUMPLIMIENTO DE METAS
V1 GESTION DE PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 CUMPLIMIENTO DE METAS	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**fuelle: cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa crosland automotriz sac.**

La tabla 4, muestra una probabilidad de aceptación en su totalidad (100%) también expresa una correlación existente muy alta entre ambas variables gestión de personal y cumplimiento de metas ( $r = 0.899$ ) obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto es favorable ya que el margen permitido es del 5% esto quiere decir que es aceptable la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de Ventanilla, Lima 2022.

Existe relación “entre fuerte y perfecto” entre ambas variables, esto quiere decir, que ante una variación en el cumplimiento de metas es de 0.899 (89.9%).

#### **4.2. Respecto al objetivo específico (a) Establecer qué relación existe entre el liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022.**

0 – 0.25 nula (N) / 0.26 – 0.50 débil (D) / 0.51 – 0.75 moderado y fuerte (MF) / 0.76 – 1.00 entre fuerte y perfecto (FP).

**Tabla 5. Correlación entre liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas.**

		D1 LIDERAZGO DEL EQUIPO DE VENTAS	V2 CUMPLIMIEN TO DE METAS
D1 LIDERAZGO DEL EQUIPO DE VENTAS	Correlación de Pearson	1	,826**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 CUMPLIMIENTO DE METAS	Correlación de Pearson	,826**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**fuentes:** cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa crosland automotriz sac.

La tabla 5, muestra una probabilidad de aceptación en su totalidad (100%) tiene una muestra censal de 50 colaboradores de la empresa crosland automotriz sac. también expresa una correlación positiva muy alta entre liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas ( $r = 0.826$ ) obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto es favorable ya que el margen permitido es del

5% esto quiere decir que existe una relación significativa y positiva entre liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz sac.

Existe relación “entre fuerte y perfecto” entre liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

**4.3. Respecto al objetivo específico (b) Identificar si existe relación entre la organización y control del equipo de ventas y el cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022.**

0 – 0.25 nula (N) / 0.26 – 0.50 débil (D) / 0.51 – 0.75 moderado y fuerte (MF) / 0.76 – 1.00 entre fuerte y perfecto (FP).

**Tabla 6. Correlación entre organización y control del equipo de ventas y cumplimiento de metas.**

		D2 ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL EQUIPO DE VENTAS	V2 CUMPLIMIENTO DE METAS
D2 ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL EQUIPO DE VENTAS	Correlación de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 CUMPLIMIENTO DE METAS	Correlación de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**fuentes:** cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa crosland automotriz sac.

La tabla 6, muestra una correlación existente muy alta entre ambas organización y control del equipo de ventas y cumplimiento de metas ( $r = 0.802$ ) obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto indica también que existe relación “entre fuerte y perfecto” entre organización y control del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

**4.4. Respecto al objetivo específico (c) Determinar qué relación existe entre formación y habilidades del equipo de ventas y el cumplimiento de las metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, lima 2022.**

0 – 0.25 nula (N) / 0.26 – 0.50 débil (D) / 0.51 – 0.75 moderado y fuerte (MF) / 0.76 – 1.00 entre fuerte y perfecto (FP).

**Tabla 7. Correlación entre formación y habilidades del equipo de ventas y cumplimiento de metas.**

		D3 FORMACION Y HABILIDADES DEL EQUIPO DE VENTAS	V2 CUMPLIMIEN TO DE METAS
D3 FORMACION Y HABILIDADES DEL EQUIPO DE VENTAS	Correlación de Pearson	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 CUMPLIMIENTO DE METAS	Correlación de Pearson	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**fuentes:** cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa crosland automotriz sac.

La tabla 7, muestra una probabilidad de aceptación en su totalidad, también expresa una correlación existente muy alta entre formación y habilidades del equipo de ventas y cumplimiento de metas ( $r = 0.853$ ) obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto indica que existe relación “entre fuerte y perfecto” entre formación y habilidades del equipo de ventas y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

**4.5. confiabilidad de las variables.**

**Tabla 8. Cuadro de confiabilidad de la variable: Gestión de personal.**

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

Según la tabla 8. Nos muestra el grado de fiabilidad de la variable: gestión de personal el cual podemos observar que se encuentra según el alfa de Cronbach 0.910 (91%).

**Tabla 9. Cuadro de confiabilidad de la variable cumplimiento de ventas.**

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	10

Según la tabla 9. Nos muestra el grado de fiabilidad de la variable: cumplimiento de metas el cual podemos observar que se encuentra según el alfa de Cronbach 0.936 (93.6%).



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro se determinó que existe una correlación positiva muy alta entre la Gestión de personal y el cumplimiento de metas, el coeficiente de Pearson es ( $r= 0,899$ ), (89.9%) obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto respalda la hipótesis positiva: la gestión de personal tiene relación significativa con el cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de Ventanilla, Lima 2022.

Según “ELG asesores” (2016) dá a conocer: El reclutamiento del personal Una de las más grandes responsabilidades del gerente encargado del personal de ventas es la de reclutar personal y seleccionar el equipo de la fuerza de ventas, se valdrá de las reacciones frente a situaciones, el cual, determinará en gran porcentaje la percepción que se obtengan en ese momento. Selección de personal de ventas, es el acto por el cual los directivos de una organización seleccionan a las personas indicadas para ocupar un puesto de trabajo. Este personal debe contar con: Actitudes: expresiones innovadoras durante alguna eventualidad en bien de la organización con proyectos a mejoras. (Robbins-Coulter-2018-p.667). El cumplimiento de metas: es el periodo final, detrás de este periodo, existe todo un proceso el cual se conoce como objetivos y que siendo estos el camino para alcanzar la meta deberán ser objetivos detallados y específicos para poder alcanzarlos.

Así mismo encontramos el siguiente hallazgo: según (Pasache,2020) en su tesis “Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID 19 en un hospital nacional 2020” el grado de correlación de Spearman de 0,778 dando como resultado una correlación positiva alta entre el proceso de gestión y el cumplimiento de metas al 1% de significancia. Su muestra: 70 trabajadores. Además, obtuvo como nivel de significancia 0,00 inferior a 0,05, lo cual indica rechazar  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que los procesos de gestión se relacionan con el cumplimiento de metas en el servicio de nutrición durante la pandemia COVID 19 de un hospital nacional 2020.

También en el trabajo de Rojas (2015) en su tesis “Proceso de selección de personal y nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales del

hospital Agurto Tello de Chosica, 2015". Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y el nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales del hospital Agurto Tello de Chosica, 2015. Su muestra: 145 profesionales de la salud y los resultados arrojaron que 62% de los profesionales encuestados tienen una buena aceptación acerca del proceso de selección de personal, mientras que el 34% tienen una regular aceptación y finalmente el 4% tiene una mala aceptación. Para finalizar, existe una relación significativa entre las variables: proceso de selección de personal y el nivel de eficiencia en el cumplimiento de metas de los profesionales que laboran en el hospital Agurto Tello de Chosica, 2015.

También en el trabajo de Ayerve e Irrarazabal (2021), en su tesis "Propuesta de gestión por competencias y nivel de cumplimiento de metas, Constructora MECH S.R.L., Cusco, 2021", su objetivo: establecer la relación entre la gestión por competencias y nivel de cumplimiento de metas. Tuvo una población y muestra de 20 colaboradores. Los resultados arrojaron que existe relación moderada y positiva entre el nivel de gestión por competencias y nivel de cumplimiento de metas 0.579 (57.9%).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica se determinó que existe una correlación positiva muy alta entre el liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas, el coeficiente de Pearson es ( $r = 0,826$ ) (82.6%). obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005.

Para Olivia Segura, socia de asesoría en capital humano y gestión del talento de KPMG en México, (2022) afirma que: las mujeres en este año 2022 serían las prioridades del liderazgo femenino ya que no les parece nada complicado el no poder movilizarse para poder tener comunicación con su equipo de ventas y que lo pueden hacer muy fácilmente vía remota el cual comúnmente lo viene haciendo.

Así mismo encontramos el siguiente hallazgo: según Kaqui y Diaz (2020) en su tesis "Liderazgo gerencial y logro de metas de los colaboradores en el banco Scottiabank de la ciudad de Huaraz, 2020", su objetivo: determinar el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scottiabank de la localidad de Huaraz 2020, tipo de estudio fue Aplicada, enfoque cuantitativo, diseño No experimental, correlacional – transversal. Para realizar esta investigación los

autores tuvieron una población de 28 trabajadores, utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos hicieron uso del cuestionario, el cual tuvo que ser evaluado por los expertos para validar y certificar el grado de confiabilidad de cada ítem antes de su aplicación. Se determinó el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scottiabank de la ciudad de Huaraz 2020, el cual tuvo como resultado una relación positiva media y significativa ( $Rho=0.633$ ;  $sig.=0.000$ ), además se interceptan en el nivel a veces con un 67.9 % seguido del nivel casi nunca en 17.9% y por último se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la segunda hipótesis específica se determinó que existe una correlación positiva muy alta entre la organización y control del equipo de ventas y cumplimiento de metas, el coeficiente de Pearson es ( $r= 0,802$ ) (80.2%), obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Así mismo encontramos el siguiente hallazgo: Rojas (2019), con su tesis "Plan anual de control y cumplimiento de metas de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018", su objetivo fue determinar la relación de plan anual de control y cumplimiento de metas, su investigación fue del tipo descriptivo, con una muestra censal de 116 colaboradores, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, el cual tuvo que ser evaluado por los expertos para validar y certificar el grado de confiabilidad de cada ítem antes de su aplicación. Luego de su aplicación los resultados encontrados fueron que el plan anual de control es calificado como ineficiente por tener un porcentaje desfavorable del 56 %, los mismos que la variable de cumplimiento es calificada como inadecuada por el 59 % de los trabajadores, con relación a los resultados del plan anual de control y el cumplimiento de metas y dada la probabilidad de error del 0,05. Si existe relación significativa entre las variables, se observa también que el grado de correlación de Spearman tiene un valor de 0,932 lo que significa que es significativa con una correlación positiva considerable y que el rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005 por lo que se acepta la hipótesis: el nivel de implementación del plan anual de control de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018, es ineficiente y el grado de cumplimiento de metas de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018, es inadecuada.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tercera hipótesis específica se determinó que existe una correlación positiva muy alta entre la formación y habilidades del equipo de ventas y cumplimiento de metas, el coeficiente de Pearson es ( $r = 0, 0.853$ ) (85.3%), obteniendo un rango bilateral es de 0.000 siendo menor a 0.005. Esto es favorable ya que es menor a 5% el cual está permitido.

Así mismo encontramos el siguiente hallazgo: Cervantes, Melinda, Tapia y Sofía (2019), con su tesis “habilidades comerciales y su relación con el desempeño en ventas de los asesores comerciales de la empresa internacional camiones de Perú S.A. 2018”, su objetivo fue: entre las habilidades comerciales y el desempeño en ventas de los asesores comerciales de la empresa International Camiones del Perú S.A. - 2018. Utilizaron el enfoque cuantitativo, diseño No experimental – transeccional, de alcance descriptivo correlacional. Su muestra fue de 24 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, el cual tuvo que ser evaluado por los expertos para validar y certificar el grado de confiabilidad de cada ítem antes de su aplicación a través del programa SPSS estadystic, Donde los ítems de las habilidades comerciales tienen un alfa de Cronbach de 0.945 y el desempeño de ventas tiene un alfa de Cronbach 0.914. con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,599, con una respuesta bilateral de 0.000 lo cual se anula la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis positiva que existe correlación positiva fuerte entre las habilidades comerciales y el desempeño en ventas de los asesores comerciales de la empresa International Camiones del Perú S.A. – 2018.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Conforme a los resultados obtenidos de las variables estudiadas en la presente investigación, indica que la gestión de personal tiene una alta correlación con la variable cumplimiento de metas, es decir, existe una dependencia fuerte de la variable cumplimiento de metas con respecto de la variable gestión de personal, según queda probado por el coeficiente de Pearson aplicado para el presente análisis ( $r=0,899$ ).

### **Segunda:**

Existe una relación directa entre liderazgo del equipo de ventas y cumplimiento de metas esto quiere decir que existe una dependencia fuerte de la variable cumplimiento de metas con respecto al liderazgo del equipo de ventas, esto queda probado por el coeficiente de Pearson de 0.826 (82.6%).

### **Tercera:**

Existe una relación directa entre organización y control del equipo de ventas y cumplimiento de metas esto quiere decir que existe una dependencia fuerte de la variable cumplimiento de metas con respecto al organización y control del equipo de ventas, esto queda probado por el coeficiente de Pearson de 0.802 (80.2%).

### **Cuarta:**

Existe una relación directa entre formación y habilidades del equipo de ventas y cumplimiento de metas esto quiere decir que existe una dependencia fuerte de la variable cumplimiento de metas con respecto al formación y habilidades del equipo de ventas, esto queda probado por el coeficiente de Pearson de 0.853 (85.3%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a los resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

### **Se recomienda a la empresa crosland:**

Orientar a las tiendas de ventanilla a realizar la distribución de sus productos a los clientes cercanos a través de delivery, ya que esto les ayudaría a lograr un mayor alcance al cliente e incrementar sus ventas.

### **Se recomienda a los distribuidores:**

Realizar la publicación de los productos en los medios de comunicación ya sea tv, radio, canales digitales tales como las redes sociales esto le proporcionará mayor cobertura de captación de clientes, mejor comunicación con clientes potenciales y ampliar a mayor cabalidad su círculo de ventas.

### **Se recomienda a la gerencia:**

La gestión del personal es favorable pero también es mejorable. se recomienda mejorar ya que esto permitirá a futuro mantener o mejorar la posición de la empresa en el mercado empresarial.

El cumplimiento de metas es favorable pero mejorable. se recomienda incentivar al personal para que se encuentren motivados y poder generar grandes ventas,

### **Se recomienda a la jefatura:**

El liderazgo en el equipo de ventas es favorable pero también es mejorable. se recomienda, aplicar en todo momento el liderazgo ya que eso les ayuda a que el colaborador se encuentre motivado y pueda generar ventas esto permitirá llegar a colocar a la empresa en la cúspide del mercado empresarial.

La organización y control del equipo de ventas es favorable pero mejorable. Se recomienda, generar un control del personal día con día y de la mejor manera, para poder generar un ambiente laboral lleno de tranquilidad, comodidad y respeto.

La formación y habilidades del equipo de ventas es favorable pero también es mejorable ya que esto ayudaría a los colaboradores a conocer más sus productos a vender y generar más recursos para poder cerrar ventas.

## Referencias.

- José Supo (2015) "Como empezar una tesis". Bioestadística EIRL. 2015.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf
- Roberto Hernández Sampieri (2018) "Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta". McGraw-Hill Interamericana, 2018. (Edición. McGraw Hill Interamericana 2018).
- López Domínguez Abelardo (2020) "El debate entre lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación educativa de cara a la agenda 2030". La Habana: Editorial Universitaria (Cuba), la edición 2020).
- Borda Pérez Mariela (2016) "Proceso de investigación: visión general de su desarrollo". Editorial Universidad del norte.
- R. Hernández-Sampieri (2018) "Metodología de la investigación". Dspace 2018.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://tsmetodologiainvestigaciondosociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernandez-Sampieri-Cap-10.pdf
- Rosanna Schanzer (2015) "El marco teórico de una investigación". Mcgraw Hill, México.  
Chrome  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/SEMINARIODEINVESTIGACIONIIDOCTORADO/document/MARCO\_TEORICO\_ELABORACION.pdf
- Nicomedes Teodoro Esteban Nieto (2018) "Tipos de investigación". Core.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf
- R. Hernández-Sampieri (2018) "Metodología de la investigación". Dspace 2018.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://tsmetodologiainvestigaciondosociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernandez-Sampieri-Cap-10.pdf



s.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernandez-Sampieri-Cap-10.pdf

- Rosanna Schanzer (2015) "El marco teórico de una investigación". Mcgraw Hill, México.  
Chrome  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/SEMINARIODEINVESTIGACIONIIDOCTORADO/document/MARCO\_TEORICO\_ELABORACION.pdf
- José Raúl Gallego Ramos (2018). "como se construye el marco teórico de la investigación". Scielo2018.brasil.  
<https://www.scielo.br/j/cp/a/xpbhxDHLrGHfLPthJHQNwK/?format=html&lang=es>
- Daniel Cauas (2015) "Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación" Academia Accelerating the world's research.  
chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/I-Variables-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654806022&Signature=B7PbJ8Peh7WINRN7UzDp2CVtdQ7-4Gomq8u~o9ld8RgziNWwMebfE0XW4TQ1wOh2D5rwLNTjH~jz5G8kF~TyMzS3kEJpGcJZlmn7z-zKNJwLSHryXlghvIRKGiJcDMrQ3FgKu5PeutGqtbQdYHuSb5TP~D0UFJfNPD9d1tpj-RV5BmJdm-3AtcGnEUx79-LnVJVKeGzPhn1-wANwSqXudxpiYp1OBg~KrvNNQDWGsXFqAasMxorIWu6zannAvhlcBz1GV3NTVUmAjy-Fu7A5fbj0o0sAIIITG3llp9WmclPOKszEf0rUODXySITBf-vltVCp4kZb4oNdtS645WSVtw\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Shu Yuan Chen, Ambar Yun-ping Lee (2019) "sistema de gestión estratégica del talento y comportamientos de los empleados: el efecto mediador de la convocatoria". Wiley online library.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1744-7941.12229>
- Kamlesh Kumar Maurya, Manisha Agarwal (2018) "Gestión del talento organizacional y marca de empleador percibida". Emerald insight.  
[https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-04-2017-1147/full/html?skipTracking=true&utm\\_source=TrendMD&utm\\_medium=cpc&utm\\_](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-04-2017-1147/full/html?skipTracking=true&utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_)

campaign=Organizational\_Analysis\_TrendMD\_0&WT.mc\_id=Emerald\_TrendMD\_0

- Mahdi Salehi, Mostafa Bahrami (2017) “El efecto del control interno sobre la calidad de las ganancias en Irán”. Emerald insight.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLMA-02-2016-0012/full/html?fullSc=1&fullSc=1&fullSc=1>
- The shop Expert Sl. -Madrid “Empresite” el economista.es.  
<https://www.einforma.com/informacion-empresa/the-shop-expert>
- Philip Kotler, Gary Armstrong (2015) “Principios de marketing”. Dieciséis.
- Michelle de Sousa Sabbaagha (2018) “Predecir la retención del personal a partir de la motivación de los empleados y la satisfacción laboral”. Taylor y Francis Group.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- Marjorie Acosta Veliz, Luci Salas Narváez, Maria Jiménez Cercado, Ana Maria Guerra Tejada. (2018)”. “La administración de ventas”. Editorial 3ciencias, Área de innovación y desarrollo S,L.
- Edwin Barrientos Avendaño, Luis Anderson Coronel Rojas, Fabián Cuesta Quintero, Dewar Rico Bautista. (2018) “Sistema de administración de venta tienda a tienda: Aplicando técnicas de inteligencia artificial”. Risti, revista Ibérica de sistemas y tecnología de información.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.researchgate.net/profile/Dewar-Rico-Bautista/publication/339227416\\_Sistema\\_de\\_administracion\\_de\\_ventas\\_tienda\\_a\\_tienda\\_Aplicando\\_tecnicas\\_de\\_inteligencia\\_artificial/links/5e9fd671a6fdcc20bb360b63/Sistema-de-administracion-de-ventas-tienda-a-tienda-Aplicando-tecnicas-de-inteligencia-artificial.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dewar-Rico-Bautista/publication/339227416_Sistema_de_administracion_de_ventas_tienda_a_tienda_Aplicando_tecnicas_de_inteligencia_artificial/links/5e9fd671a6fdcc20bb360b63/Sistema-de-administracion-de-ventas-tienda-a-tienda-Aplicando-tecnicas-de-inteligencia-artificial.pdf)
- Alex Lopez (2016) “Cliente digital vendedor digital”. Códice Ediciones 2016.
- John P. Baumgarten. (2016) “Metas: secreto y técnicas para alcanzar tus sueños y metas”. Distribuido por Babelcube inc.

- Abril Freire María Cristina (2018) “Diseño de procesos de gestión del talento humano”. MEGAGRAF-Ambato Primera Edición, 2018 Tiraje de 500 ejemplares.  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/comedit/article/view/784>
- Startup Guide IONOS (2019) “gestión de personal: tareas, funciones y objetivos”.  
<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>
- Andrés Luco (2018). “Los 6 pasos para definir las metas al equipo de trabajo”.  
[Americaeconomica.com-artículos.](https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/los-seis-pasos-para-definir-las-metas-al-equipo-de-trabajo)  
<https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/los-seis-pasos-para-definir-las-metas-al-equipo-de-trabajo>
- Dr. Peña T. Gustavo, Cañoto R. Yolanda Msc. Y Dra. Santalla de Banderali, Zuleyma (2006) “Una introducción a la psicología”. Editorial universidad católica Andrés bello- Caracas, 2006.
- Br. Rojas Barrios, Marjury, (2015).  
Tesis: “Proceso de selección de personal y nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales del hospital Agurto Tello de Chosica, 2015”.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7430>
- Ayerve Rodríguez, Percy (ORCID: 0000-0002-5286-2943), Irrarazabal Paz, Katherine Marina (ORCID: 0000-0001-8242-6918) (2021).  
Tesis: “Propuesta de gestión por competencias y nivel de cumplimiento de metas, Constructora MECH S.R.L., Cusco, 2021”.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74427>
- Pasache Moreno, Julissa María (ORCID: 0000-0003-3328-4356), (2020).  
Tesis: “Procesos de gestión y el cumplimiento de metas en el Servicio de Nutrición durante la pandemia COVID19 en un Hospital Nacional, 2020”.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70987>
- Oliva Segura “Las prioridades del liderazgo femenino para 2022” – Revista América Económica 2022 – pag.02.  
<https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/los-seis-pasos-para-definir-las-metas-al-equipo-de-trabajo>
- Gestion.Org “Que es la fuerza de ventas en la empresa, cuáles son sus funciones y como administrarla para disparar las conversiones” – pag.03.

<https://www.gestion.org/que-es-la-fuerza-de-ventas-en-la-empresa/>

- **Ciro Rodriguez Rodriguez, Jorge Luis Breña Oré, Doris Esenarro Vargas (2021).** “Las variables en la metodología de la investigación científica”. 3ciencias- Editorial Área de innovación y desarrollo S.L.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5jFJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Las+variables+en+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=3dntFGDqbV&sig=MCBmlpbe5cbelGdpVTkvSc0tJNQ#v=onepage&q=Las%20variables%20en%20la%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false>
- **Yadira Corral, Itzama Corral, Angie Franco Corral (2015)** “Procedimientos de muestreo” Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7472483>
- **Laura Caro (2021)** “7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos” Lifeder.  
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- **Antonio Matas (2018)** “Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Scielo- revista electrónica de investigación educativa.  
<file:///D:/OneDrive%20-%20Crosland/Perfil%20Windows/Descargas/1347-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13704-1-10-20180202.pdf>
- **Gonzales Alonso Jorge, Pazmiño Santacruz Mauro (2015)** “Calculo e interpretación del alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert”. SSOAR social science open Access repository.  
<https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/42382>
- **Julio Meneses (2016)** “El cuestionario”. Universitat Oberta de Catalunya.  
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/>
- **Condori-Ojeda, Porfirio (2020).** “Universo, población y muestra”. Curso Taller. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- **Maria Guadalupe Miranda (2016)** “Estadística descriptiva, cuadros, figuras, gráficas”. -Revista-Alergia-México-RAM.  
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230>

- Sandra Hernández Mendoza y Danae Duana Avila. (2020). “Técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Boletín científico de las ciencias económico Administrativas del ICEA.  
<https://books.google.com.pe/books?id=FgCX2JTK8t4C&pg=PA18&dq=Los+6+pasos+para+definir+las+metas+al+equipo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA78a3h6H4AhUeA7kGHQ73CJsQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=Los%206%20pasos%20para%20definir%20las%20metas%20al%20equipo%20de%20trabajo&f=false>
- Question pro (2022). “El cuestionario”. Accredited Business.  
<https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- José Luis Ventura León (2017) “La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: comentarios a Arancibia et al”. Revista médica de Chile. Versión impresa ISSN 0034-9887.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872017000700955&script=sci\\_arttext&tIng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872017000700955&script=sci_arttext&tIng=n)
- Carlos de la Puente Viedma (2018) “estadística descriptiva e inferencial”. Ediciones IDT – academia accelerating the world’s research.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57894581/Estadistica\\_descriptiva\\_e\\_inferencial\\_-\\_Carlos\\_De\\_La\\_Puente\\_Viedma-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654805307&Signature=D58sWNXwejQxvoZZbXHKbO3sGsaLNbqGzN~2J156ayr-iPDa4AzANqkT7dakPLSixBFhspmVxAhZCcpTSaH8yhAmO2zNyKHfwMs8Vxg5S4ftL1YRFvMdqtO2g8I](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57894581/Estadistica_descriptiva_e_inferencial_-_Carlos_De_La_Puente_Viedma-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654805307&Signature=D58sWNXwejQxvoZZbXHKbO3sGsaLNbqGzN~2J156ayr-iPDa4AzANqkT7dakPLSixBFhspmVxAhZCcpTSaH8yhAmO2zNyKHfwMs8Vxg5S4ftL1YRFvMdqtO2g8I)
- López Nelly, Sandoval Irma (2016) “Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa”. UEG virtual.  
chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/js/pui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9nicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf
- Marcela Vílchez Moreira, Patricia Meneses Guillén, Harry Alpizar Alfaro, Andrés Segura Castillo, Ana Gabriela Ramirez Gonzáles, Silvia Sáenz León (2020) “Indicadores de la investigación universitaria 2014-2018”. OPES; no. 09-2020.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/7900/OPES\_09\_2020\_Vilchez\_M\_indicadores\_investigacion\_universitaria\_2014\_2018.pdf?sequence=3

- Tamara Otzen & Carlos Manterola (2017). “Técnicas de muestreo sobre la población a estudio”. Scielo 2017.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext)
- Carlos E. Hernández, Natalia Carpio, Natalia Carpio (2019). “Introducción a los tipos de muestreo”. Revista Alerta año 2019, vol. 2 n.1.  
<https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
- Andrés Luco “Socio fundador de Bussines Consulting”– Revista América Económica 2022 – pag.01.  
<https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/los-seis-pasos-para-definir-las-metas-al-equipo-de-trabajo>
- Effective Personnel Management as a Means of Achieving organizational Goals and objectives – Modish Project.  
<https://www.modishproject.com/effective-personnel-management-as-a-means-of-achieving-organizational-goals-and-objectives/>
- Elements of Personnel Management – MSG Management Study Guide.  
<https://www.managementstudyguide.com/elements-of-personnel-management.htm>
- Goal Setting – GW. Human Resource Management & Development.  
<https://hr.gwu.edu/goal-setting>
- The Roles of Personnel Management for Your Business – Business Tech.  
<https://www.hashmicro.com/blog/personnel-management/>
- HRM and achievement of organizational objectives – Ukessays (Trusted by students since 2008).  
<https://www.ukessays.com/essays/management/hrm-and-achievement-of-organizational-objectives-management-essay.php>
- Human Resources Development for justice and organizational Goals Achievement – Researchgate.

[https://www.researchgate.net/publication/261717943\\_Human\\_Resources\\_Development\\_for\\_Justice\\_and\\_Organizational\\_Goals\\_Achievement](https://www.researchgate.net/publication/261717943_Human_Resources_Development_for_Justice_and_Organizational_Goals_Achievement)

- Personnel Motivation System as a basic element in the management system of human resources – Revista espacio.  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402202.html>
- The Contribution of Personnel Management Towards The Achievement of organization Goals (A case Study of Nigerian National Petroleum Corporation) - Libro de la Señoria.  
<http://signorybook.com/http://signorybook.com/home/shop/product-category/sample-product/the-contribution-of-personnel-management-towards-the-achievement-of-organization-goals-a-case-study-of-nigerian-national-petroleum-corporation-2/>
- How Important is Performance Management in Achieving Organizational Goals? – Tech Funnel (HR tech) - **By Marianne Chrisos - Published on September 26, 2019.**  
<https://www.techfunnel.com/hr-tech/performance-management-organizational-goals/>
- Personnel Management: Definition, Nature and Objectives – Venkatesh.  
<https://www.yourarticlelibrary.com/personnel-management/personnel-management-definition-nature-and-objectives/53167>
- Performance Management Competencies: Setting Goals – OPM.GOV.  
<https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/performance-management-cycle/planning/setting-goals/>
- Top 7 Performance Management Tips and Techniques – Clover HR locations.  
<https://www.cloverhr.co.uk/performance-management-tips/>
- Organizational Goals – TechTarget Searchcio – Francesca sales, Site Editor 2018.  
<https://www.techtarget.com/searchcio/definition/organizational-goals>

**ANEXOS.**

**Anexo 1 – Matriz de Operacionalización de Variables. Gestión de personal.**

<b>ANEXOS: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>					
<b>Tabla 8. Operacionalización de la variable: Gestión de personal.</b>					
<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION ORDINAL</b>
Independiente: Gestión de personal	También conocida como administración de personal, es una forma de gestión que se encarga de las relaciones de los empleados con la empresa. Sin embargo, también realizan otras actividades que incumben a terceros como por ejemplo la afiliación de los colaboradores a un régimen de la seguridad social. Startup Guide Ionos. (2019).	Esta variable se medirá a través del cuestionario en la escala de Likert.	Liderazgo del equipo de ventas	Tipo de liderazgo	1=Nunca
			Organización y control del equipo de ventas.	Estructuras comerciales, Nuevas tecnologías: Automatización del personal de ventas, Funciones de automatización del personal de ventas.	2=Casi Nunca 3=A veces
			Formación y habilidades del equipo de ventas.	Formación de vendedores, Componentes del proceso de ventas, la televenta.	4=Casi siempre 5=Siempre



**Anexo 02 – Matriz de Operacionalización de Variables. Cumplimiento de metas.**

<b>ANEXOS: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>					
<b>Tabla 9. Operacionalización de la variable: Cumplimiento de metas.</b>					
<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION ORDINAL</b>
Dependiente:  Cumplimiento de metas	Está asociado a la motivación y eficiencia en la empresa, por tanto, hacer que los empleados de una organización sean parte del proceso para establecer y cumplir objetivos los hace ver que desde sus puestos de trabajo depende el éxito de toda una empresa. Andrés Luco (2018).	Esta variable se medirá a través del cuestionario en la escala de Likert.	Las metas	Procesos de la organización de metas.	1=Nunca
			Establecimiento de metas.	Metas a corto, mediano y largo plazo.	2=Casi Nunca
			Cumplimiento de metas.	Estrategias para lograr el éxito.	3=A veces
					4=Casi siempre
					5=Siempre

## **Anexo 03 – Instrumento de Recolección de datos – el cuestionario.**

### **CUESTIONARIO.**

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS.

**CARRERA:** CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

**TEMA:** Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, Lima 2022.

Estimados Dealer´s,

El presente cuestionario es parte de un plan de investigación, por lo que su fin es la obtención de información sobre su opinión acerca de la gestión de personal y cumplimiento de metas en su tienda. Es muy importante su participación en este cuestionario.

#### **INSTRUCCIONES:**

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen 5 opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque la opción elegida. Recuerde: NO se deben marcar 2 opciones.

Marque en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente de los 20 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

#### **CONFIDENCIALIDAD:**

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede notar, en ningún momento se le pide su nombre.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS							
VARIABLE INDEPENDIENTE (V.I.): GESTION DE PERSONAL							
DIMENSION	N.	ITEM	1	2	3	4	5
Liderazgo del equipo de ventas.	1	¿Considera usted, que su jefe comercial, es un buen líder?					
	2	¿Cree usted, que su jefe comercial, es un gran motivador, pues motiva a su equipo todo el tiempo?					
	3	¿Considera usted, que su jefe comercial, se preocupa por saber cómo se siente usted y lo ayuda cuando más lo necesita?					
	4	¿Considera usted, que su jefe comercial lo acompaña laboralmente, todo el tiempo para ayudarlo en lo que usted necesite en ese momento?					
Organización y control del equipo de ventas.	5	¿Considera usted, que es fácil el uso del aplicativo "ASIRI", en su trabajo diario?					
	6	¿Considera usted, que es fácil el uso de la herramienta "PEDIDO SUGERIDO", en su trabajo diario?					
	7	¿Considera usted, que los anuncios de sus productos en las redes sociales, le ayuda a poder captar clientes potenciales?					
Formación y habilidades del equipo de ventas.	8	¿Cree usted, que en la empresa donde usted labora, hay oportunidades de aprender o perfeccionarse en su profesión?					
	9	¿ Cree usted, que su jefe comercial lo ayuda a solucionar inconvenientes que surgen durante el proceso de ventas?					

	10	¿Considera usted, que la televenta lo ayuda a alcanzar su meta?					
--	----	---	--	--	--	--	--

**Anexo 04 – Instrumento de Recolección de datos.**

**CUESTIONARIO.**

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS.

**CARRERA:** CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

**TEMA:** Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. distrito de ventanilla, Lima 2022.

Estimados Dealer´s,

El presente cuestionario es parte de un plan de investigación, por lo que su fin es la obtención de información sobre su opinión acerca de la gestión de personal y cumplimiento de metas en su tienda. Es muy importante su participación en este cuestionario.

**INSTRUCCIONES:**

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen 5 opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque la opción elegida. Recuerde: NO se deben marcar 2 opciones.

Marque en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente de los 20 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

**CONFIDENCIALIDAD:**

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede notar, en ningún momento se le pide su nombre.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS							
VARIABLE DEPENDIENTE (V.D.): CUMPLIMIENTO DE METAS							
DIMENSION	N.	ITEM	1	2	3	4	5
Las metas.	11	¿Cree usted, que las metas en ventas son muy importantes para su organización?					
	12	¿Considera usted, que las metas en ventas lo ayudan a crecer profesionalmente?					
	13	¿Cree usted, que las metas sirven para poder medir la calidad, eficiencia y eficacia del desempeño de un vendedor dentro de su organización?					
Establecimiento de metas.	14	¿Considera usted, que las metas a corto plazo, planteadas por su jefe comercial es la correcta?					
	15	¿Cree usted, que las metas a mediano plazo, planteadas por la empresa son alcanzables?					
	16	¿Considera usted, que las metas a largo plazo están alineadas con los objetivos de la organización?					
Cumplimiento de metas.	17	¿Cree usted, que la empresa le otorga las herramientas necesarias para poder alcanzar los objetivos y metas?					
	18	¿Considera usted, que por parte de la empresa obtiene beneficios por haber llegado a su meta?					

	19	¿Cree usted, que el uso de la herramienta del "PEDIDO SUGERIDO", le ayuda a alcanzar sus objetivos y metas?					
	20	¿Cree usted, que el uso del aplicativo "ASIRI" le ayuda en su labor comercial y también a poder alcanzar sus metas?					

## Anexo 05 – Validez de Expertos.



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN. I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: STEPHANIE ERAZO ROMANI  
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Especialidad : MBA  
 Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 18 de Mayo del 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: STEPHANIE ERAZO ROMANI

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Lima, 18 de Mayo del 2022





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Lima, 22 de mayo de 2022



Firma de experto informante  
 N° 72674439

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41



Lima, 22 de mayo de 2022

.....  
 Firma de experto informante  
 N° 72674439



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PABLO RAMON CARRASCO PINTADOInstitución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOEspecialidad : MBAInstrumento de evaluación : CUESTIONARIOAutor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTION DE PERSONAL</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 18 de Mayo del 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:  
PABLO RAMON CARRASCO PINTADO

Institución donde labora :  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad :  
MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Reynaldo Alejandro Sausa Carrión.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b> .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47



Lima, 18 de Mayo del 2022

## Anexo 06 – Solicitud para el desarrollo de la Investigación.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito Autorización para trabajo de investigación.

Sr. Pizarro Aquino, Carlos.

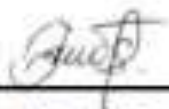
Gerente de repuestos mayoristas de la empresa orocland.

Yo: Reynaldo Alejandro Gausa Carrón, identificado con DNI nro: 10622377, estudiante del curso de titulación de la Universidad Cesar Vallejo, de la carrera profesional de Administración, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que deseando concluir exitosamente el curso y esperando aportar conocimiento a otros investigadores, SOLICITO a usted, tenga a bien concederme la autorización para realizar el trabajo de investigación, recolección de datos e información en oportunas visitas a las tiendas de ventanilla.

Por lo expuesto: Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de especial interés.

Fecha: 08 de junio del 2022.



---

Reynaldo Alejandro Gausa Carrón

DNI: 10622377

## Anexo 07 – Autorización para el desarrollo de la investigación.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

### CARTA DE AUTORIZACION

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE DE REPUESTOS MAYORISTA DE LA EMPRESA CROSLAND.

Hace constar:

Por medio de la presente, se autoriza al sr. Reynaldo Alejandro Gausa Camión, con DNI: 10622377, estudiante con grado de Bachiller en Administración de la universidad Cesar Vallejos, a realizar el proyecto de investigación denominado: “Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022” en las tiendas distribuidoras de repuestos de la zona de ventanilla – Lima.

Esperando que el material, información y conocimientos suministrados por los colaboradores de las tiendas de la zona antes mencionada, sea base para la elaboración de su investigación y beneficie mediante los datos recopilados, la mejora de la gestión del personal de ventas y mejora en el cumplimiento de sus metas de nuestros distribuidores de la zona.

Fecha: 09 de junio del 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Pizarro'.

---

Sr. Carlos Pizarro Aquino.  
Gerente de repuestos mayorista



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de personal y cumplimiento de metas en la empresa crosland automotriz s.a.c. Distrito de Ventanilla, Lima 2022.

", cuyo autor es SAUSA CARRION REYNALDO ALEJANDRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL <b>DNI:</b> 01090536 <b>ORCID</b> 0000-0001-5461-0929	Firmado digitalmente por: PAREDES18 el 03-07- 2022 15:09:07

Código documento Trilce: TRI - 0318650