



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la
Empresa Retail, Trujillo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Choquecagua Díaz Alex Eduardo (orcid.org/0000-0002-2358-3435)
Zapata Gonzales, Leonardo Gihachi (orcid.org/0000-0001-8346-2232)

ASESOR:

Pinglo Bazán Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Cervantes Mendoza Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A DIOS

En primer lugar, a nuestro dios que nos da la vida, Y nos protege todos los días en este mundo Y también nos ayuda a conseguir nuestros sueños y metas Posteriormente también nos ayuda a ser profesionales de bien.

A nuestros padres

A nuestros padres porque sin ellos no somos nada, Gracias por apoyarnos en nuestra educación y Por estar con nosotros en todo momento.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos fielmente a nuestro dios por ayudarnos en todo momento a que se cumpla todos nuestros proyectos que se nos presentan todos los años para mejorar cada vez y tener una enseñanza y aprendizaje virtuoso.

A gradecemos también a nuestros padres que nos apoyan incondicionalmente y por apoyarnos en todo momento de nuestra educación.

También agradecemos a nuestros asesores que nos brindan apoyo y de su conocimiento para culminar satisfactoriamente el trabajo asignado.

Los autores.

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	3
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Matriz de consistencia	44
TABLA 2: Matriz de operacionalización	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación que existe entre el rendimiento del personal y su influencia en las ventas de una empresa retail, Trujillo, 2021	28
Figura 2. <i>Cantidad de incentivos del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021</i>	29
Figura 3. <i>Análisis del rendimiento del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021.....</i>	30
Figura 4. <i>Cantidad de hora por charlas del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021.</i>	30
Figura 5. <i>Nivel de ventas de un retail, Trujillo 2021.....</i>	31
Figura 6. <i>Guía de entrevista</i>	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo, 2021; por la cual se ha visto que tuvo una relación directa en sus variables. Esta investigación fue cuantitativa, ya que, se usa la recolección de datos mediante instrumentos como el análisis documental de la empresa retail 2021, de diseño no experimental y de corte transversal, la población y la muestra se utilizaron toda la documentación correspondiente a la empresa retail, para la recolección de datos de uso la técnica de análisis documental y el instrumento que se uso fue a través de fichas y datos de la empresa como también se utilizó una guía de entrevista. De acuerdo al análisis asumido se tiene en cuenta que hay una relación directa en cuanto el rendimiento del personal y su influencia en las ventas de la empresa retail; se reconoce que el desempeño laboral en los trabajadores es importante ya que incrementa la calidad y competitividad para la empresa y esto lleva a generar grandes ganancias hacia la empresa, por otro lado, se acepta la hipótesis de que existe una relación entre las variables.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad y competitividad, estudio de variables.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine how the performance of the personnel influences the sales of the Retail Company, Trujillo, 2021 which has shown that it had a direct relationship in its variables. This research was quantitative, since the collection of data is used by means of instruments such as the documentary analysis of the retail company 2021, of non- experimental design and cross-sectional, the population and the sample used all documentation for the retail company, For the collection of data use the technique of documentary analysis and the instrument that was used was through sheets and company data also use an interview guide. According to the analysis assumed it is taken into account that there is a direct relationship in terms of the performance of the staff and its influence on the sales of the retail company; It is recognized that work performance in workers is important because it increases quality and competitiveness for the company and this leads to generate large profits towards the company, on the other hand, the hypothesis is accepted that there is a relationship between the variables.

Keywords: Work performance, quality and competitiveness, variables study.

I. INTRODUCCIÓN

Los empleados son uno de los principales elementos, si no el más importante, que tiene una empresa, es por ello que las organizaciones alrededor del mundo hoy en día se enfocan no solo en sus objetivos, sino también en el desempeño de sus empleados, ya que se dan cuenta del impacto que esto puede tener en las ventas de la empresa. Se pide a las empresas que desempeñen un papel de liderazgo en los cambios sociales, políticos y culturales que se están produciendo en todo el mundo. Por tanto, el reto de las empresas del país es la calidad y competitividad de los servicios que prestan. A nivel mundial, como consecuencia de la pandemia del COVID-19 muchas empresas estuvieron obligadas a cambiar drásticamente sus condiciones de trabajo, migrando del trabajo presencial al trabajo remoto, esto conlleva a sumar retos añadidos a los habituales por ende se vieron obligadas a implementar diferentes mecanismos que le permita garantizar que el rendimiento de sus empleados se cumpla sin contratiempos. (PEREZ, 2021).

La finalidad que tiene este proyecto es ver la influencia del rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail mediante el desarrollo de los diferentes temas a lo largo de la investigación.

Respecto a lo descrito sobre la realidad problemática, es muy importante hacer la siguiente pregunta de proyecto: ¿Cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la empresa retail en el año 2021?

Dicho estudio se justifica de manera teórica, puesto que, esta investigación sobre el rendimiento del personal, nos ayuda a conocer con mucha confianza el estudio de las 2 variables, así mismo la relación que se tiene en ellas.

De acuerdo al presente estudio se presenta las siguientes hipótesis H1: Existe influencia en el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail 2021.

H0: No existe influencia en el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail 2021.

Para completar este presente estudio, se desarrolló los siguientes objetivos:

Objetivo General: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo, 2021; posteriormente sus objetivos específicos son: OE1: Analizar el rendimiento del personal en la Empresa Retail, Trujillo, 2021; OE2: Analizar las ventas de la Empresa Retail, Trujillo. 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Wong (2017), en su tesis titulada: “Investigación sobre la motivación laboral y niveles de ventas en CI Representaciones S.R.L 2016”, El objetivo de la empresa fue localizar el enlace que hay entre motivación laboral de los colaboradores y el grado de ventas, 2015. Esta exploración se estableció por los factores de la motivación de Herzberg. Tienen una metodología de investigación del tipo descriptiva. Se aplicó con una muestra de 20 colaboradores. La información se recolectó mediante el método de encuesta por cuestionario, y la investigación se desarrolló por el análisis descriptivo y también el índice de correlación de Pearson. Los presentes resultados muestran que en un 95% de los empleados tienen una motivación laboral normal y por otro lado un 5 % tiene una motivación laboral alta; en cuanto a los factores motivacionales, el 95% tienen una motivación laboral normal y el 5% tienen un nivel de motivación alto. En cuanto a las ventas, 8 de cada 20 comerciantes liquidaron entre el mes de julio y el mes de diciembre con un monto superior al promedio (3.051.000 soles). En resumen, hay una correlación fuerte y significativa en la motivación de los empleados y las ventas con un bajo nivel de error y un índice de correlación de Pearson a 1

Virreyra (2021) variables monetarias en la fuerza de ventas y su importancia para las ventas de la empresa grupo Forte S.AC.

El propósito de este estudio es explicar las variables monetarias que afectan las ventas. Además, desea averiguar qué variable tiene el mayor impacto en el crecimiento de las ventas, para poder encontrar estrategias relevantes y eliminar el uso de variables que tienen poco impacto en Forte. Los datos utilizados para realizar la encuesta son básicamente información de segunda mano proporcionada por la entidad Grupo Forte Sac, la cual analiza las ganancias (rango mensual) de 2013 a 2015 y los honorarios, bonificaciones y comisiones percibidas por cada período. El método utilizado para identificar las variables más influyentes es un modelo de regresión lineal múltiple, en la cual se encuentra el análisis de multicolinealidad, que ayuda a saber si existe una correlación entre alguna variable o combinación de variables que se relacione con la variable dependiente. Se prueba mediante análisis de regresión lineal

múltiple de ventas en cuanto a la mezcla de variables únicos tiene un mejor desempeño en las ventas. Por último, Finalmente, los resultados de las pruebas estadísticas muestran que las variables más relevantes son el aumento de tarifas y comisiones en las ventas de Forte, por lo que una fijación razonable de tarifas y una estrategia clara de pago de comisiones aumentarán las ganancias.

Serrano. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo.

En su investigación, fue determinar las circunstancias que se relaciona en el desempeño laboral en cuanto al Contrato de Servicios Administrativos (CAS) de la ciudad de Calabayo. El estudio fue descriptivo de correlación, con datos de 104 participantes, y los resultados se obtuvieron a través de un cuestionario que mide dos variables: evaluando una correlación significativa entre las 2 variables en lo cual se obtuvo un nivel de 0.05, los resultados mostraron que hubo 97.7 Un % de nivel de confianza indica que la correlación es real y la probabilidad de error es menos de 5%. No obstante en la tabla de valores de chi cuadrado , se obtuvo un 3.1052 de correlacion y también se probó la hipótesis alternativa de que si “los factores motivacionales tienen una relación con el desempeño laboral en los trabajadores de CAS del distrito de carabaylo De acuerdo con la tabla de valores de Ch², las correlaciones fueron 3.1052, y probamos nuestra hipótesis alternativa de que "los factores motivacionales afectan significativamente el desempeño laboral de los trabajadores de CAS en el distrito de Calabayo". Teniendo así una validez.

Chumacero Cruz, J. L., & Torres Golac, M. d. J. (2021) La motivación y su relación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Constructora “Pérez & Pérez” S.A.C- Moyobamba El presente estudio tuvo como finalidad conocer la influencia que se tiene en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad constructora “Pérez & Pérez” S.A.C. Maslow, Herzberg y McClelland fueron utilizados como base para estas variables por autores como Motowidlo y Campbell. Lo cual el estudio obtuvo un diseño no experimental. Sabiendo que la motivación tiene una relación importante con el desempeño laboral. Se determina que la población

está constituida por 22 colaboradores, al igual que la muestra, utiliza como propósito de la encuesta un muestreo no probabilístico por conveniencia, la herramienta utilizada es un cuestionario estructurado, el cual consta de 11 variables independientes (motivación) y 10 variables dependientes (desempeño laboral). Utilizando la escala ordinal en el presente estudio. Dichos resultados se muestran que 40.91% están muy motivados, y por otro lado el 90.91% dicen que si hay un rendimiento laboral mientras que la otra parte dice que no lo hay. Mediante la investigación realizada se concluyó que de cierta manera no hay una influencia entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores en la entidad constructora "Pérez & Perez sac".

LINDO CHICO (2018) LA gestión de ventas en la rentabilidad de la empresa distribuciones G&A SAC HUARAZ periodo 2016-2017

El presente estudio tuvo la finalidad de demostrar que la gestión de ventas ayuda en aumentar la productividad de la empresa, para el periodo 2016-17 y por lo cual el enfoque mixto fue utilizado. Para probar la hipótesis, se propone esta fórmula matemática $Y=f(X)$. Al respecto, el estudio tiene dos supuestos: a) el supuesto de que, si la gestión de ventas se usa de manera incorrecta en la cual la productividad de la empresa no incrementará. b) otro supuesto es que, si la gestión de ventas se usa de manera correcta, entonces incrementar la productividad en la entidad. En la cual se va las hipótesis en un modelo estadístico de Pearson, en la cual cada uno se presentó con un nivel de confianza de 95%, por lo que le da un resultado de una confiabilidad absoluta. Dicho resultado obtenido se da a conocer la administración en la que las ventas se ha obtenido un nivel favorable para la organización distribuciones G&A SAC. Dicho esto, se concluye que la gerencia respectiva en el área de las ventas es ni bajo ni alto por lo que no es rentable ya que se muestra una correlación de 0.162 en la cual se deben de verificar los hechos y rehacer las actividades de la venta para evitar problemas serios, teniendo así en cuenta la reactivación de la gestión administrativa.

Montilla, L. (2016). Gestión de la compensación profesional y rendimiento laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015-2016 en su investigación Los resultados obtenidos fueron que el 45% de los profesionales

de la gestión de la red de salud de San Martín tenían niveles de salario "normales", mientras que el 43% tenían un desempeño laboral "normal". Asimismo, la correlación $r = 0.923$ indica que hay relación positiva significativa en la compensación económica y el desempeño laboral. Asimismo, hubo una correlación positiva significativa en la compensación no económica y el desempeño laboral, con una correlación $r = 0,873$. Por último, la correlación lineal de Pearson $r = 0.919$ demuestra que hay una correlación alta positiva en la compensación ocupacional y en el desempeño laboral. Por otro lado, también hay el coeficiente de determinación 0.844 en la cual indica que cerca del 84% del desempeño de los trabajadores es porque se debe la compensación ocupacional.

Elmis (2020) Morosidad y su relación con características de clientes y proceso de venta en empresas privadas de venta directa, Trujillo 2020. Tiene como propósito conocer la morosidad de las empresas privadas de venta directa y su relación con los clientes y su proceso de venta, Trujillo 2020. Este trabajo de investigación tuvo un enfoque mixto, de diseño explicativo secuencial, y también un diseño correlacional de causal transeccional. Se tiene también la muestra a la cual fue por 116 clientes, y por otro lado también se dio una muestra al jefe de la venta directa y además de 4 vendedoras. De desarrollo una ficha de registro para que se obtuviera la información de clientes y también del proceso de ventas, en la cual también se obtuvo una entrevista para el jefe absoluto de la empresa. Se usó un diseño de matrices para evaluar los datos de los clientes por sus características para eso se desarrolló un software estadístico R. En la cual muestra su procedencia y estado de la persona, con un $(p < 0.05)$ para resolver el presunto riesgo de la morosidad. Se da a conocer la relación que se tiene los clientes en cuanto a su morosidad, es por ello que trae consecuencia a la venta directa de la empresa, ya sea un cambio en el registro de venta por un tiempo, y afecta también a la información de la empresa en cuanto a la justificación por el personal encargado del área. Así mismo se muestra que a veces se toma en cuenta a manejar e invertir en el personal por una causa que no ha tenido relación con ella, como lo es en la tardanza del pago de los clientes.

Callan y Quispe (2018) en su tesis “Factores determinantes para la complementariedad entre la venta directa y la venta de productos cosméticos desde la óptica del consumidor”. Su finalidad fue entender las causas que se demuestran en la venta directa y online en lo cual resulto 19, dicha investigación se hizo de manera explorativa con un enfoque cuantitativo y cualitativo y también su diseño fue experimental en lo que su técnica se hizo una encuesta, lo cual su instrumento fue mediante un cuestionario, puesto a esto se conoció los resultados obtenidos por el grado de importancia que se estableció en los factores. Entonces, el resultado obtenido arrojó que un 69% de las personas encuestadas hacen sus peticiones mediante el catálogo entre las edades de 25 a 29 años, ya que facilitan los pagos en la venta directa.

Se concluye que los clientes realizan compras de productos cosméticos de modo directo, en la mayoría de personas, dicho esto las ventas de los presentes productos no se ven reflejados en las redes, ya que hacen su compra a través del catálogo a la cual observaron y pidieron el producto. Dicha investigación, facilito a la empresa sobre sus compras directas e indirectas a través de los factores que determinaron su compra, por lo tanto, cabe mencionar que la alegría y buen entusiasmo del personal es un factor importante que sin duda es un influente en la compra del consumidor.

Pérez y Pinillos, (2016). En su tesis titulada “Factores de la decisión de compra que influyen en las ventas de la mype confecciones JHONELL´S”. Su objetivo fue analizar los dichos factores que deciden en la compra que se ve en las ventas de la Mype Confecciones JHONELL´S. Se hizo un trabajo de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y su tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Su muestra a la cual se estudió y se escogió fue los clientes que van a la empresa lo cual resulto 30 personas; posteriormente se hizo los estudios respectivos a través de herramientas como spss y utilizando el coeficiente alfa de cronbach , y también el hoja de cálculo de Excel para tener una mayor confiabilidad sobre el cuestionario, siempre y cuando cumplan con el requerimiento de $r \geq 0.21$, Se dedujo que la empresa proyecta como principal característica su calidad de productos en cuanto a la referencia de sus precios

lo cual lo hace que sea una buena organización que muestran fiabilidad hacia los clientes.

Con el nivel de ventas que se tiene, es bueno caracterizar de donde es su procedencia y a que se debe dicho incremento, respecto a la investigación nos muestra que, una de las características principales que hace que los clientes vengan y adquieran el producto es la calidad y precio justo que hacen. Dicho esto, es importante ver otros factores a la cual influyen en la decisión de compra del consumidor.

Segura (2021) en su tesis “Justicia organizacional en la productividad laboral y desarrollo organizacional de la institución educativa privada “Alexander Graham Bell”, Trujillo – 2020. Dicha tesis tiene como objetivo analizar la influencia, está presente investigación se hizo de enfoque múltiple, y de corte transversal correlacional causal, y de diseño no experimental, también se obtuvo la muestra a la cual fue desarrollada por 51 colaboradores y también a 5 jurados, también se realizó tres cuestionarios y una guía de entrevista, todo esto fue validado por 5 expertos. Dicho cuestionario se presentó como excelente ya que se obtuvieron unos resultados de 0.938 de justicia organizacional y en cuanto a la productividad organizacional se obtuvo un 0.980, posteriormente en desarrollo organizacional obtuvo un 0.983. Respecto a la contratación de hipótesis los resultados que se obtuvieron fueron lo siguiente: en la justicia organizacional se dice que si hay una relación de manera directa e importante en el rendimiento laboral en dicha entidad educativa. En la cual se obtuvo un nivel de significancia de $p < 0.01$ y en el tau-b de Kendall con un 0.709 y la de Spearman con un 0.839, en la cual estos datos fueron aceptados con respecto a la hipótesis general.

Se concluye que, si hay una influencia directa y significativa con respecto a las variables de justicia organizacional, productividad laboral y desarrollo organizacional en la dicha institución educativa privada. Luego se presentó los datos correspondientes con un respaldo de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, de este modo, hay cierta relevancia en cuanto a la influencia que se tiene sobre la productividad laboral, quiere decir que, si mejoramos el rendimiento del personal, habrá un breve crecimiento respecto a las ventas de la organización.

Rosas (2020) En su tesis "Proceso de gestión y su incidencia en la capacidad de producción y rentabilidad de las Mypes de Industria Metal Mecánica, Distrito Trujillo-2020. Tiene como finalidad explicar el proceso de gestión en el tamaño de producción y productividad en la industria metal-mecánica en el distrito de Trujillo 2020. Este proyecto tiene un enfoque mixto, y su diseño fue de manera explicativo-secuencial, y también de correlacional causal-transeccional y de igual manera de fenomenológico. Dicha muestra cuantitativa se conformó por 3 profesionales en los procesos gerenciales de la empresa. También se desarrolló una técnica la cual es la entrevista y una encuesta también se empleó el instrumento que fue la guía y los cuestionarios, validados y confiables de tipo Likert, dicho desarrollo de la información cuantitativa se utilizó el programa de spss y en las cualitativas se usó la matriz de sistematización; por consiguiente se dedujo que en el problema del proceso organizacional es de manera significativa alta en cuanto al tamaño productivo de los mypes en Trujillo 2020, por lo cual se obtuvo un 0,332 de tau-b de Kendall con una significancia de $p < 0.01$ y un 0,456 de spearman en la cual salió positiva moderada. En otra parte también se vio que el problema gerencial se obtuvo que es altamente significativa en la productividad con un 0,354 de tau-b de Kendall y en 0,477 de spearman la cual resulto moderada de acuerdo al chi cuadrado, y el 25% del cambio en la variable capacidad y rentabilidad fue analizado por la variable proceso gerencial.

Se determinó que el proceso gerencial en cuanto a la capacidad, productividad y rentabilidad de los mypes se debe a la inadecuada gestión de la empresa en las áreas prácticamente que necesitan asesorías y capacitaciones, por consiguiente no tiene una dirección a la cual encaminar y seguir. Sin embargo; este estudio demostró que hay factores a la cual limitan el funcionamiento de la empresa, la cuales son: debilidades de la medición en el inventario, equipos defectuosos, y problemas con la capacidad; también se ve mostrado que hay un bajo nivel de la asesoría hacia el personal para un mejor rendimiento en la empresa.

Reyes (2016), en su tesis "Programa basado en los paradigmas de la nueva gestión pública para mejorar la productividad laboral, Municipal Distrital de Kañaris- Ferreñafe, 2015". Universidad Cesar Vallejo. Por consiguiente, la

presente investigación fue de diseño experimental, pre-experimental con pre-test y pro-test, Respecto a la población simplemente se tomó los mismos trabajadores que conforman la municipalidad de kañaris y respectivamente la muestra será lo mismo; La técnica la cual se utilizo fue una encuesta, y el instrumento que se uso fue el cuestionario. Se obtuvieron los resultados al cabo de la investigación, el evento que se tiene en cuenta para la mejora de la gestión pública a la vez también aumenta la productividad laboral en la municipalidad de kañaris; Por consiguiente, sobre el pretest que se obtuvo fue de un 96% de los 26 trabajadores con un nivel regular, y también se obtuvo un 4% con un nivel deficiente, posteriormente al desarrollo del programa. En cuanto al postest se obtuvo un 67% de los trabajadores están en un nivel bueno y un 33% están en un nivel regular, Respecto al programa que se tiene en la gestión pública se concluyó que hay un progreso muy alto en cuanto al rendimiento del personal en lo que se proyecta con el plan estratégico en el personal de la municipalidad de Kañaris. También se ve que hay un progreso muy significativo en la productividad laboral en relación a los recursos humanos del personal en la municipalidad de Kañaris.

Esta tesis está relacionado a nuestro proyecto de investigación que cabe recalcar habla sobre el rendimiento de la productividad en una municipalidad, pero en nuestro caso se está hablando de una empresa ya que es algo similar. Por consecuente hay variaciones en cuanto a la realidad que se tiene en cuenta con su trabajo y la de nosotros sobre los factores que se analiza, en lo que es la asesoría, gestión municipal, y campañas que influyen en la mente de las personas.

Cegarra (2018) en su artículo “Ventas por internet: ¿Perú está preparado para seguir la tendencia mundial?” Nos comenta que la venta es de suma importancia y tiene un gran valor en todas las empresas, ya que hay formas en las que las personas cambian los métodos de pago ya que se renuevan y tiende a ser a lo que la población exige, es un rol muy importante en las empresas minoristas del Perú, por tal motivo la venta nos hace un hilo de unión en la cual, no podemos estar sin uno con el otro ya que es nuestra razón de vivir en un mundo comercial.

Se concluye que las ventas son importantes en toda empresa ya sea pequeña, mediana o grande, porque es un motivo de que las personas alimenten el sueño de la empresa de querer existir y dar lo mejor de ella. En esta ocasión las ventas en el mundo cambian de forma secuencial ya que según la tendencia en el mundo hace que las ventas sea una forma de estar más conectados con la empresa. Por esto, las empresas se adaptan a las formas de pago que hace que las personas se sientan más cómodas la hora de realizar su compra en el pago del producto o servicio.

Sánchez (2016) en su tesis “diseño de estrategias de marketing digital para incrementar las ventas en el consultorio RG nutrición y estética integral del cantón Guayaquil, periodo 2015-2016. Tuvo como objetivo determinar dicho plan estratégico del marketing digital y su influencia que tiene en la demanda, esta investigación fue hecho de campo y documental-descriptiva y tuvo un enfoque mixto y su diseño fue variado, respectivamente su técnica usada fue la entrevista y encuesta por un cuestionario correspondiente , su muestra fue de $n=174$ y con un nivel de confianza adoptado de $z=95\%$, también su desviación estándar fue de 1.96 su $\pi= 66.8\%$; lo cual el resultado para encuestar fue de 174 personas. En conclusión, resulta que los medios digitales se obtiene información por medio de los correos de Gmail y por las redes sociales, por lo cual refiere el autor que el rendimiento del personal no necesariamente proviene e influye de ahí las ventas, sino que también hace uso de las redes sociales para aumentar y obtener ventas favorables para la empresa de consultoría de nutrición.

Salomé (2018) Programa de capacitación en ventas aplicando herramientas de programación neurolingüística y neuroventas en el sector automotriz, en el 2018. En Ecuador, la industria automotriz tiene un gran impacto en la creación de empleo, pero los concesionarios de automóviles presentan problemas para la venta, porque carecen de comunicación con los clientes. Es por esto que, en esta situación, se ofrece una asesoría para las ventas en la cual se aplica herramientas tecnológicas y lenguaje neurolingüística y neuroventa de la industria automotriz. El objetivo principal es desarrollar un libro de jugadas para vendedores basado en la importancia de conectarse con los clientes a través de la neurolingüística y las neuroventas como instrumento muy rentable. El capítulo

1 detalla los orígenes de las ventas. En el Capítulo 2, las herramientas de la PNL se profundizan en las relaciones interpersonales e intrapersonales con las personas. El Capítulo 3 demuestra los principios básicos en la cual las personas requieren para mejorar la comunicación afectiva en la cual pone en práctica los negocios que se podría presentar en el mundo y también a aprender a valorar los valores para un mayor acercamiento hacia las personas y así obtener un momento favorable en cuanto a la satisfacción de la venta. De esta manera se lleva a cabo las conclusiones y recomendaciones en lo cual es importante aplicar los contenidos de los manuales, ya que no son axiomas fijos y su vigencia se responsabilizará la capacidad de los proveedores para adaptarlos que enfrentan día a día. Es importante en mi investigación por lo que sustenta ciertos conceptos utilizados en la estructura de mi proyecto, como la urgencia de estar con mis clientes y la capacidad y productividad del vendedor en la que se destaca por su comunicación afectiva hacia ellos en lo cual logra todos los objetivos propuestos y además demuestra un líder a la cual seguir, eso se basa en la disciplina que uno tiene aprendiendo a través de una herramienta tecnológica.

Flores (2018) el método de venta aplicado a una empresa que Brinda servicios financieros en el sector automotriz, quito 2018

El propósito de este trabajo de investigación es descubrir cómo un enfoque de venta relacional neuronal optimiza los talentos y habilidades de los vendedores, explorando sus motivaciones y las de sus clientes a través de sus fundamentos neuronales y de comportamiento. En este trabajo de investigación se utilizó un enfoque de método cualitativo y se recopiló información mediante entrevistas a ejecutivos de ventas, "focus groups" con vendedores y gerentes comerciales de Credimétrica S.A, y observaciones durante las entrevistas. Vendedores a sus clientes potenciales. El truco para bajar la información es entrevistar. Conclusión: Los vendedores solo enfatizan las características del servicio que ofrecen, es decir, no aplican técnicas de venta a la parte emocional del cliente, que es un factor relevante en la venta del producto. Aplicando las técnicas del método de venta relacional neuronal propuesto, el vendedor tendrá una preparación emocional previa en la que se visualizará el logro exitoso, la actitud frente a las metas, la disposición para comunicarse de manera efectiva y otros factores que

son beneficiosos para la gestión empresarial. ser visualizado en Uno de los problemas con la administración de ventas es que administran la relación inicial enfocándose solo en el estado del cliente, haciendo preguntas de sondeo para comprender sus necesidades, en lugar de encuestar al cliente. La cultura organizacional, los símbolos y el entorno del cliente para poder manejar conversaciones iniciales más fluidas y buscar claves relacionales para mejorar las conversaciones. El equipo comercial dedica unos minutos a escuchar todas las solicitudes y necesidades del cliente, excluyendo factores clave de comunicación, como desarrollar un cierto nivel de empatía con el cliente, que en neuroventa significa coordinar con el cliente, postura, cliente, movimiento, respiración, estado emocional, etc. La empresa mantiene un enfoque de ventas que se centra en la prestación de servicios antes de exponer las necesidades del cliente. Muestre dónde están todas sus especificaciones y cómo satisfarán las necesidades del cliente.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010), con su investigación titulada: Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso Empresa Retail, de la universidad del Bio-Bio de concepción, chile.

El propósito del estudio fue examinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados con el fin de realizar mejoras en las empresas en la misma área. Los sujetos fueron trabajadores de seis unidades del sector Electrodoméstico, y la muestra estuvo conformada por 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de 41 ítems de Chang (2008).

En conclusión, la satisfacción laboral depende del área en donde opera el personal, esto es al estado en el que se encuentra, depende del lugar y sitio en la que el personal este trabando es una consecuencia respecto a su estado anímico y potencial para trabajar en la empresa dando así una parte del todo su esfuerzo en lo que normalmente debería de cumplir. Entonces para que los trabajadores rindan en una empresa y completen satisfactoriamente las tareas asignadas es viable que necesite todos los recursos posibles para completar

dicha tarea de trabajo.

Villacrez (2019) en su tesis “La fuerza de ventas como mecanismo para el fortalecimiento de las ventas de la fundación acción integral guamate periodo 2018”. Sostuvo como finalidad averiguar de cómo resulta la fundación para establecer las utilidades de los encargados de la organización por parte de la fuerza de ventas, se aplicó el método inductivo de tipo documental, dicho trabajo se hizo de manera descriptiva y por el método de campo. También en la investigación se usó un diseño no experimental por lo que se hizo un estudio en situaciones ya pasada, en la que la técnica que se maneja fue mediante una entrevista y la encuesta, de este modo su instrumento que usó fue sobre una entrevista y también un cuestionario que se llevó a cabo. Su población fue de 330 colaboradores en la cual su muestra paso a 178 colaboradores en la que se aplicó la respectiva encuesta hacia ellos.

La decisión de fuerzas de ventas es un tema primordial en la que la base de la organización trabaje de una manera correcta, para la raíz de la organización, buscar también dicho cliente por la cual labora, dinero y posteriormente el aumento de las ventas como también la disponibilidad de ello. La elección correcta del personal autorizado, determina el rendimiento en la que maneja a los colaboradores y es por ello respectivamente a la estabilidad positiva de las ventas.

Vascones (2015) en su estudio “Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Infoquality s.a en quito, 2015” Se concluyó verificar las ventas y su inconveniencia en la producción de la empresa. Esta modalidad que se uso fue de campo y documental, también se usó el método deductivo e inductivo, por la cual la técnica que se utilizó fue una entrevista y el instrumento que se usó fue un cuestionario, dicha población del trabajo de investigación va a ser el agente de ventas en lo que son 6 y también en lo que son 2 de los directivos de la organización, al ser tan poca la población definitivamente se concluye como muestra. Este trabajo se relaciona con el efecto que obtuvo en las ventas de la empresa Infoquality, 2015.

Esto se aprecia de una manera que las ventas es relativamente dependiente de muchos factores como lo es en el rendimiento del personal y su eficacia con el aumento o disminución de las ventas, ya que los colaboradores determina su situación de los clientes para lo que quieran comprar también se ve reflejado el comportamiento de ello para su decisión de compra en la tienda es por ello, que el personal necesita comprender su situación y necesidad del cliente para tener una mayor probabilidad de que las personas compren el producto o servicio que la empresa ofrece.

Cañizares & Roncillo (2016) en su tesis “La gestión de ventas y publicidad para el almacén de zapatos Geoli en la ciudad de Pedernales” Su objetivo fue implementar una tienda virtual mediante un software libre para la mejora en la gestión de ventas y también publicidad en el almacén de zapatos “Geoli” en la ciudad de pedernales. Su modalidad del presente trabajo fue cualitativa-cuantitativa, por lo que el tipo de investigación que se realizó fue bibliográfica, de campo y también descriptiva, el método que se utilizó fue el inductivo y deductivo, también analítico-sintético, y por consiguiente las técnicas que se usó fueron la encuesta, entrevista y la observación, también los instrumentos que se llevaron a cabo fue mediante el cuestionario y la guía de entrevista, la población se determinó que se encuestó a 55 trabajadores de diferentes áreas de la empresa al ser menor la población se determinó como muestra, mediante los resultados obtenidos , tenemos que el trabajo presenta a funcionarios que hace un porcentaje mínimo de uso en lo que es en el área de marketing en cuanto a la publicidad.

Nos dice que conforme avanza el tiempo, las ventas se determinan y dependen de otros factores como lo es la publicidad y la gestión de rendimiento del personal para la estabilidad de las ventas en la empresa, eso se tiene de gran importancia en las pymes en cuanto a su inversión en la gestión de ventas.

Ángeles y Carrasco (2015) en su tesis “Plan de gestión estratégica en ventas para los directores y consultores de Yambul en sur de la ciudad de Guayaquil.” Su finalidad se llevó a cabo implementar una acción de gestión en la empresa, en cuanto a sus directivos de la organización YAMBA S.A; su tipo de investigación fue descriptivo y explorativo, también su modalidad fue de manera

cuantitativa y de método de inducción, su técnica fue una encuesta y por lo que también lo fue su cuestionario que es el instrumento. Su población del presente trabajo fueron los mismos directivos y consultores, los cuales fueron alrededor de 202 colaboradores, por lo que se hizo una muestra de 133, por otra parte, en cuanto a los consultores de los 2450 se hizo una muestra de 332.

Cabe mencionar, que la directiva de una empresa, es responsable de la administración de dicha organización ya que, ellos velan por sus intereses y los intereses principales de la empresa. Es por ello que, las directivas realizan múltiples estrategias para determinar el nivel de ventas en la empresa, y así obtener ganancias para ella, de tal modo que se evalúa factores importantes que influyen en la compra de los clientes; una de ellas es el rendimiento del personal, publicidad, y calidad del producto.

Gonzales (2017) en su tesis “Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud en los trabajadores” de la universidad de Huelva, España. Esta investigación tuvo como finalidad averiguar la relación sobre la justicia organizacional, la calidad de vida laboral y la salud en múltiples sectores productivos. La población fue registrado por 784 participantes en las cuales todos ellos pertenecían a 29 empresas distintas, partidos en diferentes rubros como en la industria (12.8%), servicios (11.8%), en la administración pública (39.9%) y sanidad (6.7%), también en educación (9.8%) , en construcción (8.1%) y el ultimo en financiero (10.7%). Respecto al género, los que fueron hombres salió un 64.4% y en cuanto a mujeres salió un 35.6%. Las cuales los instrumentos utilizados fueron la escala de colquit para la respectiva variable que es calidad de vida laboral, posteriormente se usó una escala de anomia sentida de srole, y también para la salud del personal se usó el sistema MBI-GS, creado para medir sobre la otra parte conductual en la labor, desde una implicación hasta el bajo nivel emocional.

De acuerdo a la investigación, el rendimiento personal depende de dichos factores que hacen una mejor opción para los trabajadores, como un buen clima laboral en la que se sienta bien, también beneficios de la empresa para un mejor desempeño laboral. Por otro lado, hay ciertas influencias a que acatan los trabajadores a seguir en la organización y es en cuanto a la confianza que se

tiene con la empresa, respaldo total y apoyo de la empresa, también se ve que se tiene un aprecio hacia la empresa. Todo esto hace posible que el rendimiento de la empresa mejore y vaya hacia un crecimiento moderado y positivo en el futuro.

Pilligua y Arteaga, (2019) en su artículo “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.” Esta investigación tuvo como finalidad analizar el clima laboral, como principal causa del desempeño laboral en la empresa de Hardepe Cia. Ltda; esta empresa está compuesta por 87 colaboradores en la cual laboran en el área de producción. Cabe recalcar que se identificó problemas internos de la organización en la cual se procede a manejar en la falta de áreas en donde el trabajador pueda ejercer correctamente sus conocimientos y trabajar en orden, también la exigencia no es un nivel alto en la empresa, y tampoco tiene un orden para poder hacerlo ni planificación en sus trabajadores. El presente artículo se desarrolló de manera descriptiva con técnicas cualitativas, la cual fue la encuesta y a la vez una pequeña muestra estratificada. Los datos que se obtuvieron fueron que los trabajadores no tienen un buen clima laboral dentro de la organización, y asimismo impacta significativamente al rendimiento de la empresa.

Se determina se tiene que elaborar una planificación en donde haya etapas y actividades que deben seguir los trabajadores sin salirse de su oficio, prácticamente es conllevar una responsabilidad aparte de lo que ya te asignan como lo es; echar un vistazo en que puedes mejorar en tu día a día ya sea dentro o afuera de la organización, pedir e ir a capacitaciones si es que lo requiere, también conversar con la persona a cargo para facilitar información útil para la empresa ya sea para un buen rendimiento laboral y tener un buen clima laboral.

Sevilla (2016) en su artículo “Productividad” el autor señala en su artículo que la productividad es una medición en la cual la empresa rinde a lo largo de los años y se mantiene o lidera en el mercado; también refiere que es un hecho de que obtiene el mejor o el máximo éxito a través del rendimiento. Según el autor hay varios tipos de rendimiento: La laboral en que se relaciona producción y cantidad; Productividad total de los factores en donde se relaciona la productividad con todos los factores que se relaciona en ella; y la productividad marginal en donde

es un adicional a la producción de una cantidad determinada. También se ve os siguientes factores que afectan al rendimiento; Calidad y disposición de recursos naturales, es una de las características que son muy importantes para que se toman en cuenta ya que los recursos naturales son la base de la producción en una empresa; capital invertido en la industria es un factor directo que influye en la productividad, Nivel tecnológico es lo que en la actualidad exige, Configuración de la industria depende de la industria a la que se dedique resultara rentable o no la producción que haga.

Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. de L. (2017). En su artículo "Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. " Según los autores dicen que las organizaciones exitosas se profundiza de una manera que depende de la capacidad de unir a los colaboradores en proyectos competitivos de las empresas, de tal manera que los trabajadores se responsabilicen por los intereses de la empresa, También se considera que el factor de la persona tiene un peso muy importante en la persona ya que es la base para el éxito, cabe recalcar que debe ser autorizado y manejado por un profesional decente y altamente capacitado para manejar una gran responsabilidad. Estos trabajadores realmente diferencian la condición del trabajo con la del clima laboral. Se llevó a cabo esta investigación con un enfoque cualitativo al cabo que también se llevó un instrumento que fue de un cuestionario semi-estructurado. Los presentes resultados que se obtuvieron durante la investigación que llegaron a concluir fue de que hay una relación entre la comunicación del empleado con el empleador para lograr así un mejor rendimiento en ella y el éxito de la empresa.

Fontalvo, De la Hoz, Morelos (2017) en su artículo "La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional; este articulo nos muestra un ejemplo sobre la productividad en las etapas organizacionales, este estudio fue hecho a través de artículos científicos y fuentes muy confiables como lo son elaborado por autores ya sea que tenga una experiencia académica y profesional. En esta ocasión se ve analizado las secuencias y partes que se da a conocer sobre la productividad, identificando los componentes internos y

externos a la cual dependen la estabilidad de la productividad en las empresas; dado esto se toma en cuenta el área de recursos humanos que también suma un papel muy importante en la organización, ya que vela por el interés del personal y su rendimiento en la empresa alcanzando así dichos objetivos propuestos por la empresa. Se ven analizadas los aspectos y exigencias de calidad por el público y por entidades que nos supervisan con mayor interés sobre la calidad de producto o servicio que se ofrece.

Goleman, Boyatzis, McKee (2016) en su artículo de revista “El líder resonante crea más” concluye la importancia sobre el manejo de un líder en una organización ya que es el símbolo de dirección, orden y administración de personas y empresa para un correcto funcionamiento armónico hacia el éxito. Por ello, se destaca la personalidad y capacidad que tiene en sí mismo, como en sus habilidades y su inteligencia emocional para un buen manejo y funcionamiento de la empresa, también se da a conocer que el líder desarrolla en sí aspectos claves a la orientación del personal para el buen desempeño y sobre todo compromiso con la empresa misma.

Por consiguiente, tener un líder en la empresa es algo sensacional y productivo ya que, si bien es cierto un líder, te apoya en todo lo que necesites hasta que uno mismo aprenda y trabaje por el bien de uno mismo, también de las metas y objetivos de la empresa. De mismo modo, la empresa vela por el personal en incentivos y beneficios sociales que por la ley le corresponde, prácticamente para que sientan que tienen consideración hacia su personal.

Cabe recalcar que es de suma importancia saber diferenciar sobre la rotación voluntaria del personal, el cambio voluntario inevitable y también como lo es el cambio involuntario. (Taylor 1999).

Dado por terminado, el cambio voluntario que se tiene es la forma en la que el personal elija terminar su enlace laboral con la organización, teniendo en cuenta una estadía de estar en la empresa (Regts y Molleman 2012)

Se describe que el cambio del personal, es la elección del dueño no contar con su colaboración y trazar todo acercamiento personal y laboral con el trabajador (Barak et al. 2001)

Apostel et al. (2017), En un proyecto desarrollado para la empresa American Psychological Association contaron los trabajos ilegales como formas en la que el personal decida como inútiles y tontas como para poder trabajar, en la que afecta su autoestima, por lo que se considera una burla y ofensiva respuesta a su labor.

En otra parte, la decisión de tomar en cuenta el cambio de los colaboradores o retirar el personal de la organización, es posiblemente que afecte el rendimiento de la empresa para las ventas, que, en sí, eso puede afectar en cuanto al cambio del comportamiento de la organización, en lo que se pudiera reflejar la mala atención al cliente y por dicha causa a la pérdida de clientes. Allen et al. 2003).

Una de las otras maneras mal vistas en la decisión del cambio del personal sobre el retiro de la empresa, se demuestra los costos muy altos para suplantar el puesto ejercido por el retiro del colaborador. (Wright y Bonett 2007)

El rendimiento del personal funciona de acuerdo a la capacidad mental que tiene una persona y psicomotriz suficiente para ejecutar dicho trabajo o elaborar una profesión (Arias Galicia 2001)

Se considera unas series de comportamientos individuales que tienen las capacidades y cualidades que llegan a relacionarse eficientemente en los trabajos además de llevar a acabo los resultados satisfactoriamente.(Milkovich y Boudrem 1994).

Para evaluar el rendimiento laboral y el clima organizacional no es obligatorio entrevistar a los empleados para una evaluación, esto puede ser valido si se toma una muestra por cada departamento en la organización.(Davis y Newtrom, 1999).

DE VENTA

Es una actividad donde se relacionan las empresas y personas, en la que muestran productos o servicios en donde ponen en venta, siendo esto su actividad de negocio para seguir relacionándose con ello. (Thompson, 2016)

Las ventas y su conexión con el marketing son cruciales para el desarrollo empresarial, especialmente para que las empresas se destaquen en el competitivo mundo empresarial. (stanton,1997)

Una venta puede definirse como la operación por la que una persona transfiere la propiedad de un bien o derechos que posee a otra persona a cambio de un precio determinado. También se puede decir que una venta es la transferencia de la propiedad de un producto a cambio de una compensación en dinero, servicios o especies. (Andersen, 1997)

La función del canal de ventas es conectar el producto con el mercado y crear un camino para que compradores y vendedores negocien. (Friedman, 2000)

Los vendedores tienen el poder de crear ventas. No se trata solo de tarifas, también se trata de reputación, ya que más vendedores generarán más ventas que menos vendedores. Un equipo de ventas motivado venderá más de uno sin estímulo, por lo que un equipo bien preparado venderá más que un equipo poco disciplinado. El ingenio de una organización de ventas afecta directamente las ventas y la rentabilidad de la empresa. (Iacobucci, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

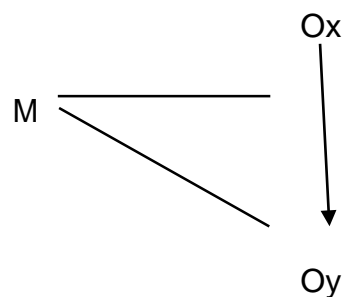
Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que interpreta de forma numérica la información mediante el uso de un instrumento confiable. Operaciones que según Otero (2018) se tiene resultados más exactos.

Esta investigación fue cuantitativa, ya que, se usa la recolección de datos mediante instrumentos como el análisis documental de la empresa retail 2021, con los cuales se construyeron tablas y figuras estadísticas, además de probar la hipótesis de investigación.

. El nivel de esta investigación es explicativo, ya que busca conocer la influencia del rendimiento del personal en las ventas. Respecto a ello, según Tacilo (2016) opina que esta investigación busca explicar la relación causal que se da entre las dos variables de estudio, por lo cual se estudia tanto las razones por la que se ocasiona este suceso, como los efectos que se dan como consecuencia del mismo.

El diseño de este estudio es no experimental, ya que no se manipulan las variables, ya que los datos a obtener serán de trabajadores de empresas de retail. Aparte de eso, es transaccional u horizontal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Consideran que el diseño transversal es cuando la recolección de data se llevó a cabo dentro de un lapsus de tiempo único.

Esquema:



M: Muestra
Ox: Rendimiento del personal– la variable que influye
→: Influencia
Oy: Ventas - la variable influida

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Rendimiento del personal

Definición conceptual: El rendimiento laboral según (Chavenato 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Definición Operacional: El rendimiento del personal será analizado mediante una encuesta al encargado del área de la empresa retail, siendo el cuestionario el instrumento que se usará. Las dimensiones que se harán son: autonomía laboral y condiciones laborales, sueldos y beneficios

Indicadores: Lo que respecta a autonomía laboral y condiciones laborales sus indicadores fueron: cantidad de capacitaciones y cantidad de charlas motivacionales.

Mientras que, para sueldos y beneficios, sus indicadores fueron: cantidad de incentivos y cantidad de bonos

Escala de medición: Razón

Variable dependiente: Ventas

Definición conceptual: Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro Mercadotecnia, lo definen como “todas las actividades que generan el último impulso de comunicación en el cliente”. Los autores también señalaron: "En este punto (ventas), los esfuerzos de actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones de productos y decisiones de precios) se vuelven efectivo.

Definición Operacional: Las ventas serán analizadas mediante una encuesta al encargado del área de la empresa retail, siendo el cuestionario el instrumento que se usará. La dimensión fue área de pisos

Indicadores: para el área de pisos su indicador fue: el reporte de ventas.

Escala de medición: Razón

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Según Hernández y Mendoza, (2018) determinan la población como un “grupo de todos los casos que tiene relación con una serie de características”. (p. 198).

Para poder desarrollar la presente investigación, se tomó como población a todos los documentos a revisar de la empresa retail ubicada en la esquina de América sur con Eguren

Muestra:

Se utilizó todos los documentos de la organización vinculadas a las variables y que tengan datos de estas mismas.

Muestreo:

No se aplicó muestreo alguno, debido a que se utilizó toda la documentación

Unidad de Análisis:

Cada uno de los documentos empleados en el estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se desarrolló para esta investigación fue el análisis documental de todos los registros

Instrumento:

Como instrumentos empleados se tienen la entrevista y ficha de registros de datos de la empresa retail.

3.5. Procedimiento:

En la presente investigación que se realizó se tuvo que buscar una empresa con la cual se pueda trabajar y nos puedan dar información sobre la misma, por lo cual encontramos a la empresa retail 2021 del rubro para el mejoramiento del hogar, por lo cual recurrimos al encargado de la empresa para que nos pueda facilitar información sobre la empresa.

Conocimos su problemática, la cual es que sus trabajadores no rinden al nivel requerido para la empresa por la cual se notó que tenían un clima laboral inestable, es por ello que optamos por ver los factores determinantes que afectan a los trabajadores.

Se efectuaron respectivamente los permisos de la empresa para poder realizar el proyecto de investigación de manera correcta, en la cual también se plantearon los objetivos, tanto general como específicos, adicionalmente se planteó una hipótesis de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó método de estadística descriptiva, para obtener cuadros, tablas, figuras, medidas estadísticas de resumen y medidas de distribución de los datos. Método estadístico inferencial, se empleó para probar la normalidad de la data y para contrastar la hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Desde luego nuestros siguientes principios de ética son:

Cuidado del medio ambiente y de la biodiversidad: Los proyectos de investigación se deben proteger netamente en su estado natural, influenciando la integridad en todo ser vivo y el del ambiente natural.

Integridad humana: El ser humano se le atribuye una importancia significativa sobre todas las cosas desde su origen social ya sea en su estado natural de procedencia, puesto social, hábitat, género, creencia cultural, gusto y preferencia entre otras cosas particulares.

Libertad: Las presentes investigaciones deberían de crearse de manera libre

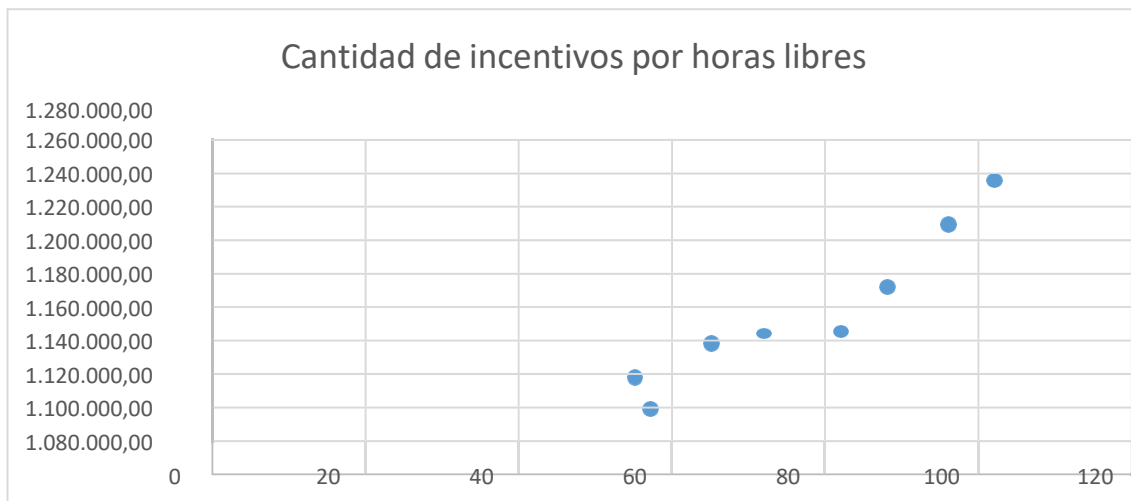
y autónoma de manera que no debe ser influenciado por personas prejuiciosas que sacan provecho de ello ni en los interés políticos, económicos y religiosos que golpean y desvían el estado de la investigación de forma verdadera.

Justicia: Es la manera en la que dos partes iguales corresponden a un mismo nivel de importancia en la que se da en la investigación de igual peso de aportación sin dejar a un lado la cual lleve a cambio la mejor presentación de la investigación.

IV. RESULTADOS

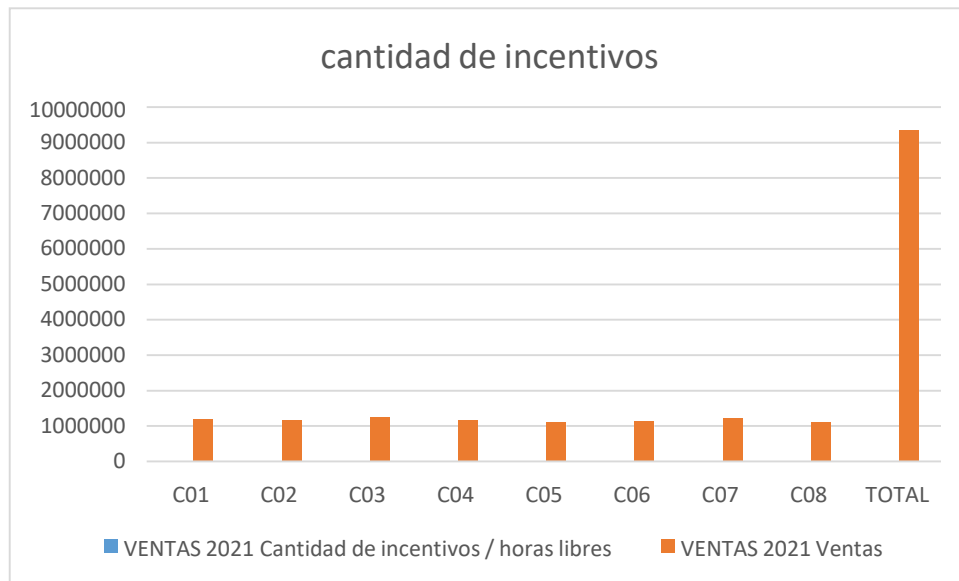
Objetivo General: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo, 2021

Figura 1. *Relación que existe entre el rendimiento del personal y su influencia en las ventas de una empresa retail, Trujillo, 2021*



Interpretación: Se reveló que existe una relación alta en cuanto a la cantidad de horas libres que recibe un trabajador con el nivel de ventas que ha hecho en el 2021, siendo así un factor importante de su rendimiento como trabajador en el nivel de ventas en la empresa. Siendo el incentivo de horas libres, como el mínimo de horas libres de 60 y como máximo de horas libres de 102 en los trabajadores que han acumulado en el año 2021.

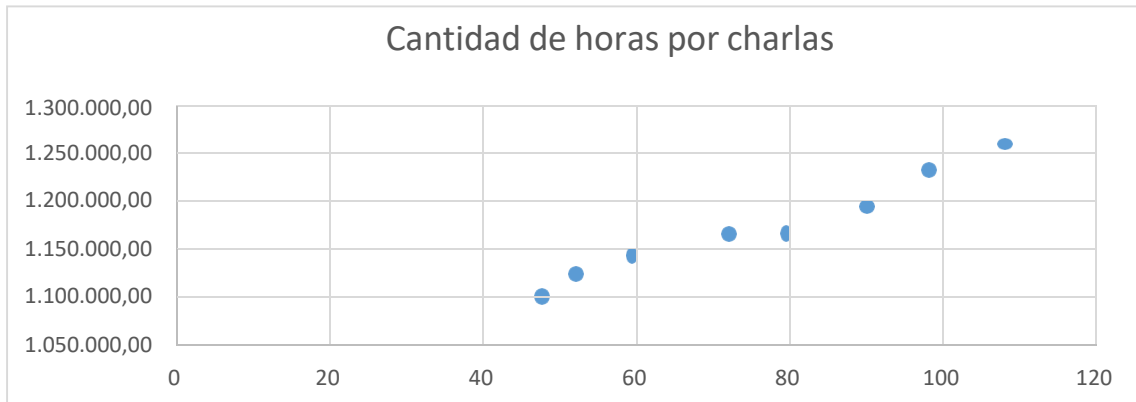
Figura 2. Cantidad de incentivos del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021



Interpretación: se revelo que el tercer trabajador es el que más incentivos ha obtenido por lo tanto es el que ha tenido mayor cantidad de horas libres con respecto a los demás trabajadores.

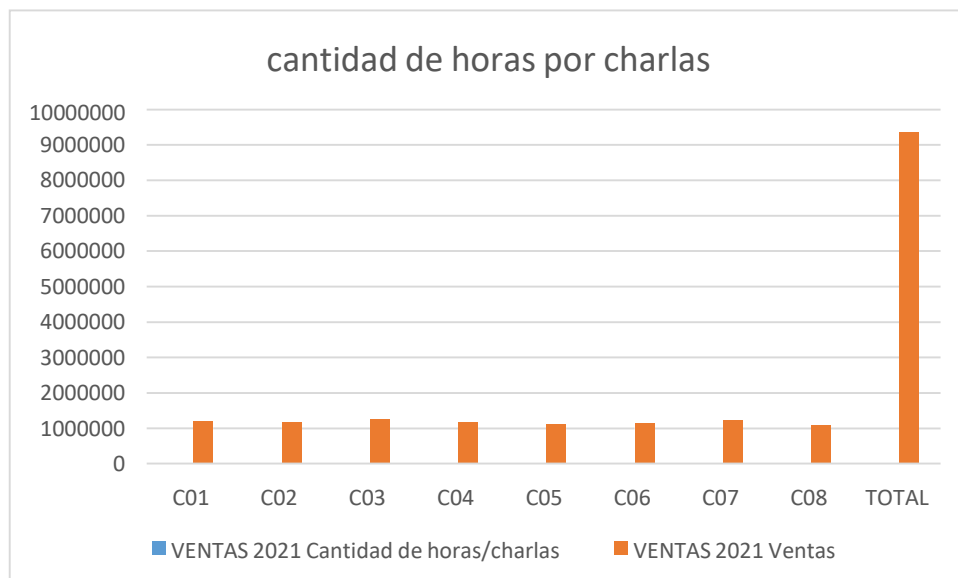
OE1: Analizar el rendimiento del personal en la Empresa Retail, Trujillo, 2021

Figura 3. Análisis del rendimiento del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021



Interpretación: Se demostró que hay una correlación en cuanto a la cantidad de charlas que recibe el personal con la de ventas en este caso se muestra que las charlas que recibió el trabajador con un total de 108 en el 2021 hicieron mayor recaudación que sus demás compañeros y en cuanto al personal que recibió 48 charlas en el 2021 hizo una menor venta de todos sus compañeros, cabe recalcar que además existe otros factores que influye en las ventas.

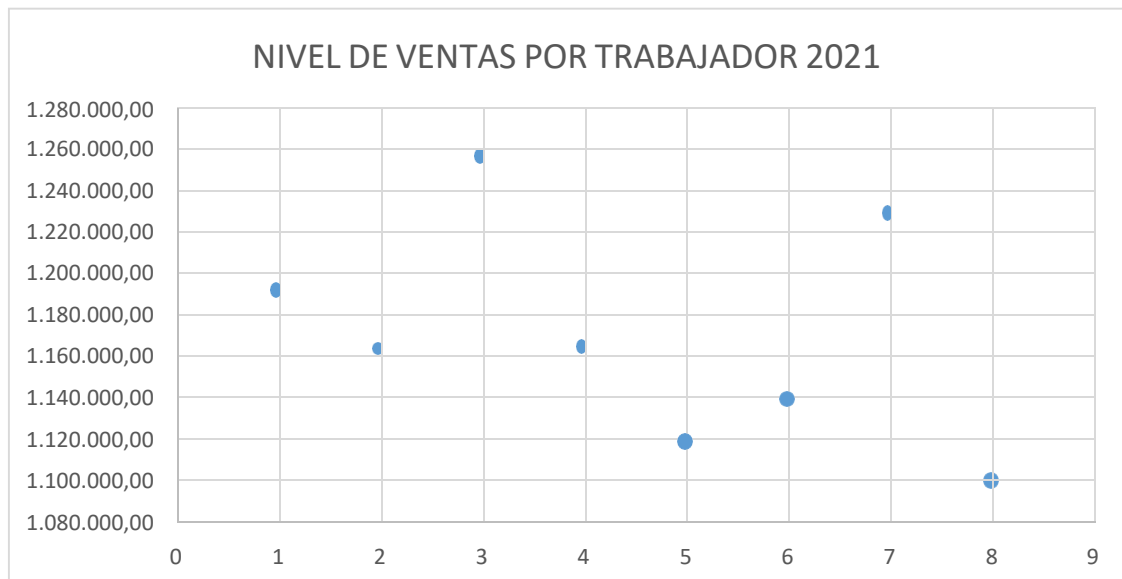
Figura 4. Cantidad de hora por charlas del personal en la empresa retail, Trujillo, 2021.



Interpretación: se revelo que el tercer trabajador es el que más horas de capacitación ha obtenido por lo tanto es el que ha tenido mayores ventas con respecto a los demás trabajadores.

OE2: Analizar las ventas de la Empresa Retail, Trujillo. 2021.

Figura 5. Nivel de ventas de un retail, Trujillo 2021



Interpretación: En esta figura se puede ver que se da el caso, el trabajador N°3 tiene la mayor venta que en los demás compañeros, en la cual su nivel de ventas es alto con un nivel de venta de s/ 1 255 445.6 en cuanto al trabajador N°8 su nivel de ventas es bajo con un nivel de venta de s/ 1 100 405.3. Entonces, el rendimiento de cada trabajador influye de una manera directa en las ventas de la empresa.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación tiene como propósito analizar la influencia entre el rendimiento laboral del personal y las ventas de la empresa Retail, Trujillo, 2021. Así mismo demostrar como ambas variables se relacionan.

Con respecto al Objetivo específico 1, que es analizar el rendimiento del personal en la empresa Retail. En este caso se mostró que hay una correlación en cuanto a la cantidad de charlas adquiridas por el personal con las ventas de ello, por el cual se entiende que el rendimiento del personal si tiene una influencia significativa con las charlas que hay en la empresa Retail de Trujillo. Se observa en la tabla 2 que las charlas que recibió el trabajador numero 3 tiene un total de 108 horas en el 2021 por lo tanto sus ventas fueron de 1,255,445.60 soles quien fue el que obtuvo mayor cantidad de horas de charlas y en cuanto el personal que obtuvo la menor cantidad de horas de charlas quien recibió 48 horas de charlas sus ventas fueron de 1,100,405.30 soles. Cabe recalcar que existen otros factores para realizar un numero alto de ventas por que según Gonzales (2017), en su tesis "Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud en los trabajadores" de la universidad de Huelva, España.

El rendimiento del personal depende de dichos factores que hacen una mejor opción para los trabajadores, como un buen clima laboral en la que se sienta bien, también beneficios de la empresa para un mejor desempeño laboral. Por otro lado, hay ciertas influencias a que acatan los trabajadores a seguir en la organización y es en cuanto a la confianza que se tiene con la empresa, respaldo total y apoyo de la empresa, también se ve que se tiene un aprecio hacia la empresa. Todo esto hace posible que el rendimiento de la empresa mejore y vaya hacia un crecimiento moderado y positivo en el futuro.

. Conforme a esto los autores Fontalvo, De la Hoz, Morelos (2017) en su artículo "La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional; este articulo nos muestra un ejemplo sobre la productividad en las etapas organizacionales, este estudio fue hecho a través de artículos científicos y fuentes muy confiables como lo son elaborado por autores ya sea que tenga una experiencia académica y profesional. En esta ocasión se ve analizado las secuencias y partes que se da a conocer sobre la productividad, identificando los

componentes internos y externos a la cual dependen la estabilidad de la productividad en las empresas; dado esto se toma en cuenta el área de recursos humanos que también suma un papel muy importante en la organización, ya que vela por el interés del personal y su rendimiento en la empresa alcanzando así dichos objetivos propuestos por la empresa. Se ven analizadas los aspectos y exigencias de calidad por el público y por entidades que nos supervisan con mayor interés sobre la calidad de producto o servicio que se ofrece.

De tal modo que, luego de revisar todos esos resultados, se puede afirmar que las charlas adquiridas por los trabajadores ejercen una influencia relevante en las ventas del personal, entendiendo por ello que cada vez que la empresa ha conseguido darles charlas a los trabajadores de forma positiva, está logrando originar en ellos que tengan mayor productividad en las ventas de la empresa Retail.

Con respecto al Objetivo específico 2, que es analizar las ventas de la empresa Retail. En donde se encontraron como resultados de la tabla 3 que si influyen de manera significativa los factores para realizar un número alto de ventas, ya que, en este objetivo se da el caso que el trabajador Número 3 tiene un alto porcentaje de ventas en comparación con sus demás compañeros, observando su nivel de ventas de 1'255, 455.60 soles y en cuanto al trabajador número 8 su nivel de ventas tiene un porcentaje menor y su nivel de venta equivale a 1'100,405.30 soles. De tal modo que, las ventas son muy importantes para cualquier empresa porque según el autor Cegarra (2018) Comenta que las ventas son importantes en toda empresa ya sea pequeña, mediana o grande, porque es un motivo de que las personas alimenten el sueño de la empresa de querer existir y dar lo mejor de ella. En esta ocasión las ventas en el mundo cambian de forma secuencial ya que según la tendencia en el mundo hace que las ventas sea una forma de estar más conectados con la empresa. Por esto, las empresas se adaptan a las formas de pago que hace que las personas se sientan más cómodas la hora de realizar su compra en el pago del producto o servicio.

por otra parte, según Vascones (2015) Comenta que las ventas son relativamente dependiente de muchos factores como lo es en el rendimiento del personal y su

eficacia con el aumento o disminución de las ventas, ya que los colaboradores determina su situación de los clientes para lo que quieran comprar también se ve reflejado el comportamiento de ello para su decisión de compra en la tienda es por ello, que el personal necesita comprender su situación y necesidad del cliente para tener una mayor probabilidad de que las personas compren el producto o servicio que la empresa ofrece.

Por lo tanto, luego de analizar estos resultados, se puede afirmar que con el nivel de ventas que se tiene de los trabajadores, hay una influencia en los factores que se utilizaron en la investigación para que se dé un incremento en las ventas en la empresa Retail.

Por último, se plantea como objetivo general el determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la empresa Retail. En donde, se analizan los resultados de la tabla 1 en donde, se demostró que existe relación alta en cuanto a la cantidad de horas libres que recibe el personal trabajador con el nivel de ventas que se hizo en el 2021, siendo el factor más importante del rendimiento como trabajador en el nivel de ventas en la empresa Retail. Dando motivación a los trabajadores con incentivos de horas libres que se han acumulado durante el año 2021, se da motivación a los trabajadores en la empresa porque la relación del rendimiento laboral influye mucho con la motivación para su desempeño en la empresa según los autores Chiang, Méndez y Sánchez (2010), la motivación y satisfacción laboral depende del área en donde opera el personal, esto es al estado en el que se encuentra, depende del lugar y sitio en la que el personal este trabando es una consecuencia respecto a su estado anímico y potencial para trabajar en la empresa dando así una parte del todo su esfuerzo en lo que normalmente debería de cumplir. Entonces para que los trabajadores rindan en una empresa y completen satisfactoriamente las tareas asignadas es viable que necesite todos los recursos posibles para completar dicha tarea de trabajo. Por otro lado, el autor Vascones (2015) en su estudio "Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Infoquality s.a en quito, 2015".indica que la venta es relativamente dependiente de muchos factores como lo es en el rendimiento del personal y su eficacia con el aumento o disminución de las ventas , ya que los colaboradores determina su situación de los clientes para lo que quieran comprar también se ve reflejado el comportamiento de ello para su decisión de compra en

la tienda es por ello, que el personal necesita comprender su situación y necesidad del cliente para tener una mayor probabilidad de que las personas compren el producto o servicio que la empresa ofrece.

Por lo tanto, a partir de los resultados obtenidos, se puede confirmar la aceptación de la hipótesis que establece que el rendimiento del personal si tiene una influencia en las ventas de la Empresa Retail, por lo cual se entiende por ello que mientras la empresa haga uso de los factores de mejora para los trabajadores podrán obtener mayores ventas y beneficios para la Empresa ya que, según Cañizares & Roncillo (2016) Nos dice que conforme avanza el tiempo, las ventas se determinan y dependen de otros factores como lo es la gestión de rendimiento del personal para la estabilidad de las ventas en la Empresa.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo específico 1, Se concluye que mostró que hay una correlación en cuanto a la cantidad de charlas adquiridas por el personal con las ventas de ello, observamos que las charlas que recibió el trabajador numero 3 tiene un total de 108 horas en el 2021 por lo tanto su recaudación fue mayor a lo de sus demás compañeros y en cuanto el personal que recibió 48 charlas en el 2021 hizo menos ventas.

Según el objetivo específico 2, Se concluye que el trabajador Numero 3 tiene un alto porcentaje de ventas en comparación con sus demás compañeros, observando su nivel de ventas que es alto de 1'255, 455.60 soles y en cuanto al trabajador numero 8 su nivel de ventas tiene un porcentaje menor y su nivel de venta equivale a 1'100,405.30 soles.

Según el objetivo general, Se concluye que existe relación alta en cuanto a la cantidad de horas libres que recibe el personal trabajador con el nivel de ventas que se hizo en el 2021, siendo el factor más importante del rendimiento como trabajador en el nivel de ventas en la empresa Retail. Dando motivación a los trabajadores con inventivos de horas libres que se han acumulado durante el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa retail, tener más control en cuanto a los trabajadores en la supervisión laboral, porque cuando los clientes llegan al comienzo en la tienda, ya se está tomando una perspectiva de ella de cómo es el ambiente y trato hacia ellos, entonces se debe tomar algunas objeciones y sugerencias para el mejor agrado hacia el cliente y dar una mejora o una idea de cómo se debe orientar y comportar con los clientes para poder así tener un afecto hacia ellos en la manera en que nos tomen en cuanto para los próximos encuentros.

Se recomienda a las personas encargadas de evaluar a los estudiantes y docentes que implementen un proceso creativo para armonizar el ambiente dentro de la casa de estudio ya que por ende todos los estudiantes se encuentran en constante trabajo en las tareas asignadas en la cual pueden presentar cambios negativos en la persona misma, como el estrés la fatiga y depresión. que mejore en algunos aspectos sus actividades y así puedan tomar en este presente estudio en sus futuras investigaciones y lo tomen como mejor les parezca siempre y cuando respetando los autores originales de este presente estudio de investigación; además podrán cumplir con sus intereses académicos y profesionales para un mejor desempeño en su labor.

Se recomienda a los futuros investigadores a tomar en cuenta dicha observación que se planteó en este trabajo y además pueden mejorar en algunos aspectos en base a nuestra investigación, sus actividades y así puedan tomar en este presente estudio en sus futuras investigaciones y lo tomen como mejor les parezca siempre y cuando respetando los autores originales de este presente estudio de investigación; además podrán cumplir con sus intereses académicos y profesionales para un mejor desempeño en su labor por la cual sea de agrado y ayuda hacia la escuela y pueda sacar provecho de ella misma de igual manera que acompañe de ella, en sus futuros planes de crecimiento continuo.

REFERENCIAS

- Allen, B. C., Sargent, L. C., y Bradley, L. M. (2003). *"Differential effects of task and reward interdependence on perceived helping behavior, effort, and group performance"*. Small Group Research, 34(6), p. 716-740.
- Apostel, E., Syrek, C. J., y Antoni, C. H. (2017). *"Turnover intention as a response to illegitimate tasks: the moderating role of appreciative leadership"*. International Journal of Stress Management. DOI: 10.1037/str0000061.
- Andrés Sevilla Arias, 05 de noviembre, 2016. *Productividad*. Economipedia.com
- Arias Galicia, F. (2001) Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial, S.A.
- Arthur Andersen, 1997, Diccionario Espasa: Economía y Negocios, Madrid, Editorial Espasa Calpe.
- Barak, M. N., Nissly, J. A., y Levin, A. (2001). *"Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research?"* Social Service Review, 75(4), p. 625-661.
- Callán, K y Quispe, J. (2018). *"Factores determinantes para la complementariedad entre la Venta Directa y la Venta Online de productos cosméticos desde la óptica del consumidor"*. Perú. <http://hdl.handle.net/10757/624500>.
- Cañizares, F & Ronquillo, C. (2016). *"La gestión de ventas y publicidad para el almacén de zapatos Geoli de la ciudad de Pedernales"*. Obtenido de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2674>
- Chiang, M; Méndez, G; Sánchez, G. (2010) *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chumacero Cruz, J. L., & Torres Golac, M. d. J. (2021). *La motivación y su relación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Constructora "Pérez & Pérez" S.A.C- Moyobamba*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58387>
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

- Estrella, J. (2018). *El método de venta aplicado a una empresa que Brinda servicios financieros en el sector automotriz, quito 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15178>
- Fontalvo, T; De La Hoz, E; & Morelos, José. (2017). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Dimensión Empresarial, 15(2), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Friedman, Lawrence y Furey Timothy, (2000), *Canales de Venta*, México, Primera Edición, Pearson Edición.
- García, E. (2020). *Morosidad y su relación con características de clientes y proceso de venta en empresas privadas de venta directa*, Trujillo 2020. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63887>
- Gestión, (2018). *Ventas por internet: ¿Perú está preparado para seguir la tendencia mundial?* Recuperado de: <https://gestion.pe/tecnologia/sap-se-une-con-apple-para-transformar-el-trabajo-con-iphone-y-ipad-noticia/>
- Goleman, Boyatzis, McKee. Revista (2016). *El líder resonante crea más*. de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 2. Páginas: 75
- Gonzales, M. (2017). “*Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud en los trabajadores*” de la universidad de Huelva, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=230834>
- Lacobucci, D. (2002). *El Marketing Según Kellogg*, Barcelona, Primera Edición, Vergara Editores.
- Lindo, N., & MENACHO, T., (2018). *La gestión de ventas en la rentabilidad de la empresadistribuciones G&A SAC HUARAZ periodo 2016-2017*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4181>
- Maldonado, J; Monteza, H; Rosales, D. (2018). “*EL ENGAGEMENT Y LA INTENCIÓN DE ROTAR DE LOS TRABAJADORES EN LAS NOTARÍAS DE LIMA*”. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11354/2178>
- Milkovich, G y Boudrem, T.(1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de Etrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana.Estados Unidos.
- Montilla, L. & Sánchez, K & Delgado, J., (2016). *Gestión de la compensación profesional y rendimiento laboral en unidades administrativas de salud, distrito de*

Tarapoto, 2015-2016. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376

- Ninacondor, E., Variables, I. D. E., & Grupo, M. (n.d.). *Variables monetarias en la fuerza de ventas y su importancia para las ventas de la empresa Grupo Forte S.A.C.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622179/Pacheco_GM.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Núñez, J & Carrasco, C (2015). “*Plan de gestión estratégica en ventas para los directores y consultores de Yambul en el sur de la ciudad de Guayaquil*”. Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9956>
- Pérez, N, y Pinillos, L. (2016). “*Factores de la decisión de compra que influyen en las ventas de la Mype Confecciones JHONELL´S*”. <https://docplayer.es/62981037-Factores-de-la-decision-de-compra-que-influyen-en-las-ventas-de-la-mypeconfecciones-jhonell-s.html>
- Pilligua, C & Arteaga, F. (2019). “*El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*”. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pilligua, C. F. (2017). *El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico: HARDEPEX Cía. Ltda.* Trabajo de grado. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Regts, G., y Molleman, E. (2012). “*To leave or not to leave: When receiving interpersonal citizenship behavior influences an employee’s turnover intention*”. *Human Relations*, 66 (2), 193-218.
- Reyes, S. (2016). *Programa basado en los paradigmas de la nueva gestión pública para mejorar la productividad laboral, Municipalidad Distrital de Kañaris – Ferreñafe, 2015.* [Tesis doctoral, no publicada]. Universidad César Vallejo
- Rosas, M. (2020). *Proceso gerencial y su incidencia en la capacidad productiva y rentabilidad de Mypes de Industria Metal Mecánica, distrito Trujillo-2020.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54700>
- Sánchez, N.(2016). “*Diseño de estrategias de marketing digital para incrementar las ventas en el consultorio RG nutrición y estética integral del cantón Guayaquil, periodo 2015-2016.* <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40997>

- Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. de L. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Recuperado de: <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Segura, M. (2020). *Justicia organizacional en la productividad laboral y desarrollo organizacional de la Institución Educativa Privada "Alexander Graham Bell"*, Trujillo – 2020 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55973>
- Serrano. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4841>
- Taylor, F. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 2 a ed. San José: Trillas.
- THOMPSON, I. (2016). *Definición de venta*. *PromonegocioS.net*. Recuperado de: [DEFINICIÓN DE VENTA - Promonegocios.net](https://www.promonegocios.net/definicion-de-venta/)
- Vascones, B; Viera, J. (2015). "Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Infoquality s.a. en la ciudad quito, año 2015". Obtenido de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1683>
- Villacrés, D. Pérez, F. (2019). *La fuerza de ventas como mecanismo para el fortalecimiento de las ventas de la fundación acción Integral Guamate periodo 2018*. Obtenido de: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6365>
- Wright, T. A., y Bonett, D. G. (2007). "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover". *Journal of Management*, 33 (2), p. 141-160
- Wong, M. & Coello De Castro, M. (2017). *Estudio de la motivación laboral y el nivel de ventas en ventas de empresas CI Representaciones S.R.L 2016*. Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USAN>
- Wong (2017) *Estudio de la motivación laboral y el nivel de ventas en ventas de empresas CI Representaciones S.R.L 2016* <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2254>

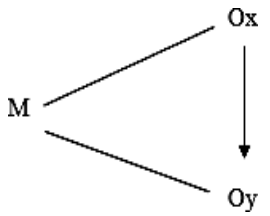
ANEXOS

Anexo 2: Base de Datos

AREA TIENDA	PERIODO DE VENTA										
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV
TEXTIL	S/ 205,467.30	S/ 201,508.00	S/ 200,482.30	S/ 201,442.00	S/ 198,427.00	S/ 206,133.30	S/ 203,324.10	S/ 199,324.80	S/ 208,242.60	S/ 202,113.20	S/ 211,842.00
MENAJE	S/ 146,361.50	S/ 152,429.90	S/ 150,372.80	S/ 149,378.30	S/ 151,482.40	S/ 163,592.50	S/ 156,731.00	S/ 162,455.90	S/ 172,998.20	S/ 164,024.00	S/ 159,324.00
TEMPORADA	S/ 141,817.30	S/ 138,557.40	S/ 138,242.00	S/ 134,828.30	S/ 156,243.00	S/ 132,341.70	S/ 129,242.00	S/ 142,785.90	S/ 135,850.00	S/ 153,588.10	S/ 144,606.60
BAÑOS	S/ 488,595.80	S/ 492,230.00	S/ 483,133.30	S/ 493,724.70	S/ 503,245.00	S/ 516,235.30	S/ 534,223.50	S/ 528,472.30	S/ 550,238.10	S/ 538,284.80	S/ 549,924.00
JARDIN	S/ 211,955.80	S/ 268,472.50	S/ 235,636.50	S/ 248,427.00	S/ 284,233.50	S/ 293,224.00	S/ 302,134.20	S/ 299,327.30	S/ 296,274.50	S/ 307,488.40	S/ 313,284.40
GASFITERIA	S/ 329,509.30	S/ 383,352.70	S/ 350,726.40	S/ 335,393.00	S/ 412,423.40	S/ 402,414.70	S/ 482,631.30	S/ 393,424.00	S/ 407,163.00	S/ 402,492.00	S/ 408,238.20
PINTURAS	S/ 368,564.50	S/ 401,472.80	S/ 393,842.40	S/ 385,235.40	S/ 400,423.30	S/ 379,235.20	S/ 392,732.00	S/ 396,245.00	S/ 402,948.30	S/ 398,724.70	S/ 400,127.50
CERAMICOS (PISOS)	S/ 684,410.60	S/ 657,783.20	S/ 642,942.70	S/ 615,325.20	S/ 715,302.80	S/ 823,134.00	S/ 835,263.00	S/ 852,353.80	S/ 882,429.00	S/ 878,120.00	S/ 881,883.30
CONSTRUCCION	S/ 982,550.00	S/ 873,289.60	S/ 952,639.00	S/ 884,249.60	S/ 963,235.00	S/ 1,214,662.00	S/ 1,263,263.70	S/ 1,084,524.40	S/ 1,172,493.30	S/ 1,203,183.00	S/ 1,187,238.60
MADERAS	S/ 274,227.00	S/ 326,536.00	S/ 300,527.00	S/ 294,859.90	S/ 301,382.00	S/ 315,235.00	S/ 328,242.40	S/ 307,134.00	S/ 317,424.80	S/ 302,841.00	S/ 308,132.00
MUEBLES	S/ 581,599.50	S/ 623,124.00	S/ 603,624.10	S/ 597,462.00	S/ 604,342.20	S/ 612,423.60	S/ 615,292.90	S/ 608,274.60	S/ 599,242.20	S/ 597,342.40	S/ 602,100.40

LINEAS BLANCAS	S/ 159,460.00	S/ 178,395.00	S/ 182,840.60	S/ 204,812.00	S/ 216,324.90	S/ 229,383.10	S/ 245,374.00	S/ 243,564.00	S/ 233,118.50	S/ 205,239.20	S/ 217,340.00
TOTAL	S/ 4,574,518.60	S/ 4,697,151.10	S/ 4,635,009.10	S/ 4,545,137.40	S/ 4,907,064.50	S/ 5,288,014.40	S/ 5,488,454.10	S/ 5,217,886.00	S/ 5,378,422.50	S/ 5,353,440.80	S/ 5,384,041.00

Tabla 1: Matriz de Consistencia

TITULO: Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la empresa retail en el año	GENERAL: Hi: Existe influencia en el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail 2021.	GENERAL: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo, 2021	VARIABLE INDEPENDIENTE: Rendimiento del personal	Tipo de investigación: Aplicativo Enfoque: Cuantitativo Nivel: Explicativo Diseño: No experimental - transversal  Técnica: Análisis	POBLACIÓN se tomó como población a todos los documentos a revisar de la empresa retail ubicada en la esquina de América sur con Eguren

2021?		<p>ESPECÍFICOS: Analizar el rendimiento del personal en la Empresa Retail, Trujillo, 2021</p> <p>Analizar las ventas de la Empresa Retail, Trujillo.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: ventas</p>	<p>documental de todos los registros</p> <p>Instrumento: entrevista y ficha de registro de datos</p> <p>Método de análisis de datos: estadística descriptiva, Método estadístico inferencial</p>	<p>MUESTRA Se Utilizó todos los documentos de la organización vinculadas a las variables y que tengan datos de estas mismas</p>
-------	--	---	---	--	--

Tabla 2: Matriz de Operacionalización

TITULO: Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Rendimiento del personal	El rendimiento laboral según (Chavenato 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.	El rendimiento del personal será analizado mediante una encuesta al encargado del área de la empresa retail, siendo el cuestionario el instrumento que se usará.	Autonomía laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Capacitación 	Razón
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de charlas motivacionales 	
			Sueldos y beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Incentivos • Cantidad de Bonos 	
Ventas	Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores	Las ventas serán analizadas mediante una ficha de registro de datos de la empresa retail, siendo la ficha de registro el instrumento que se usará .	Área de pisos	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ventas 2021 	Razón

	señalan, además, que es "en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores				
--	---	--	--	--	--

ANEXO 5: Instrumentos y matriz de validación

GUIA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

RENDIMIENTO DEL PERSONAL

- 1 ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
- 2 ¿Cómo es el ambiente del personal?
- 3 ¿Se suele medir el desempeño laboral de los trabajadores? ¿De qué manera?
- 4 ¿Los trabajadores están cómodos con su salario?
- 5 ¿los trabajadores gozan de sus beneficios sociales?

VENTAS

- 6 ¿Crees que los productos responden a un problema específico?
- 7 ¿Cuál es la demanda que se ha tenido de los productos en la pandemia?
- 8 ¿en qué medida este producto es diferente de lo que existe en el mercado?
- 9 ¿Le parece adecuado los precios que le asignan a los productos?
- 10 ¿usted volvería a comprar un producto que ha superado sus expectativas?

EJEMPLO:

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL RENDIMIENTO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS VENTAS EN UNA EMPRESA RETAIL ,TRUJILLO, 2021.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar cómo influye el rendimiento del personal en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo, 2021, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos:

achoquecahuad@ucvvirtual.edu.pe

leonardozapatag1234@gmail.com

Figura 6. Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

RENDIMIENTO DEL PERSONAL

- 1 ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
- 2 ¿Cómo es el ambiente del personal?
- 3 ¿Se suele medir el desempeño laboral de los trabajadores? ¿De qué manera?
- 4 ¿Los trabajadores están cómodos con su salario?
- 5 ¿los trabajadores gozan de sus beneficios sociales?

VENTAS

- 6 ¿Crees que los productos responden a un problema específico?
- 7 ¿Cuál es la demanda que se ha tenido de los productos en la pandemia?
- 8 ¿en qué medida este producto es diferente de lo que existe en el mercado?
- 9 ¿Le parece adecuado los precios que le asignan a los productos?
- 10 ¿usted volvería a comprar un producto que ha superado sus expectativas?

Activar Windows
Ve a Configuración para ac

I. INTRODUCCION

Los empleados son uno de los principales elementos, si no el más importante, que tiene una empresa, es por ello que las organizaciones alrededor del mundo hoy en día se enfocan no solo en sus objetivos, sino también en el desempeño de sus empleados, ya que se dan cuenta del impacto que esto puede tener. tener en las ventas de la empresa. Se pide a las empresas que desempeñen un papel de liderazgo en los cambios sociales, políticos y culturales que se están produciendo en todo el mundo. Por tanto, el reto de las empresas del país es la calidad y competitividad de los servicios que prestan. A nivel mundial, como consecuencia de la pandemia del COVID-19 muchas empresas estuvieron obligadas a cambiar drásticamente sus condiciones de trabajo, migrando del trabajo presencial al trabajo remoto, esto conlleva a sumar retos añadidos a los habituales por ende se vieron obligadas a implementar diferentes mecanismos que le permita garantizar que el rendimiento de sus empleados se cumpla sin contratiempos. (PEREZ, 2021). La finalidad que tiene este proyecto es ver la influencia del rendimiento del

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
4	www.dspace.unitru.edu... Fuente de Internet	1 % >
5	erickcd87.files.wordpre... Fuente de Internet	1 % >
6	library.co Fuente de Internet	1 % >
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 % >
8	repositorio.uvs.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
10	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 % >
11	www.researchgate.net/doc... Fuente de Internet	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 18:30 horas del 15/12/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021", presentado por los autores ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI, CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
ALEX EDUARDO CHOQUECAHUA DIAZ	Mayoría

Firmado electrónicamente por: PCIUDAD
el 19 Dic 2022 14:48:48

PABLO RICARDO CIUDAD
FERNANDEZ
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
HCERVANTESM el 19 Dic 2022 22:43:29

HUGO MANUEL CERVANTES
MENDOZA
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: MPINGLO el
19 Dic 2022 21:31:08

MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0456034



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 18:30 horas del 15/12/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021", presentado por los autores ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI, CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
LEONARDO GIHACHI ZAPATA GONZALES	Mayoría

Firmado electrónicamente por: PCIUDAD
el 19 Dic 2022 14:48:48

PABLO RICARDO CIUDAD
FERNANDEZ
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
HCERVANTESM el 19 Dic 2022 22:43:29

HUGO MANUEL CERVANTES
MENDOZA
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: MPINGLO el
19 Dic 2022 21:31:08

MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0456034



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO, ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI identificados con N° de Docume N° 74882003, 70545542 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TRUJILLO, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI DNI: 70545542 ORCID: 0000-0001-8346-2232	Firmado electrónicamente por: LZAPATAG el 01-12-2022 00:31:46
CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO DNI: 74882003 ORCID: 0000-0002-2358-3435	Firmado electrónicamente por: ACHOQUECAHUAD el 30-11-2022 17:19:35

Código documento Trilce: INV - 1001491



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021", cuyos autores son ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI, CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:45:17

Código documento Trilce: TRI - 0456055



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ZAPATA GONZALES LEONARDO GIHACHI, CHOQUECAHUA DIAZ ALEX EDUARDO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Rendimiento del personal y su Influencia en las ventas de la Empresa Retail, Trujillo 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALEX EDUARDO CHOQUECAHUA DIAZ DNI: 74882003 ORCID: 0000-0002-2358-3435	Firmado electrónicamente por: ACHOQUECAHUAD el 26-11-2022 17:20:08
LEONARDO GIHACHI ZAPATA GONZALES DNI: 70545542 ORCID: 0000-0001-8346-2232	Firmado electrónicamente por: LZAPATAG el 26-11-2022 00:32:21

Código documento Trilce: TRI - 0456067