



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Administración de la fuerza de ventas y competencia laboral de una
empresa automotriz, La Victoria, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

CARMEN DAISY RIVERA AGREDA

ASESORA:

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2017 - II

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia que me apoyan en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por el gran amor que día a día me otorgan.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor, gracia y misericordia que evidencia a diario en mi vida, a él que me ha dado todo lo que tengo. A mi asesora de tesis, gracias por sus consejos y por la dedicación brindada, a la escuela de Administración y a mis compañeras de aula que me animaron a seguir con entusiasmo y perseverancia.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Carmen Daisy Rivera Agreda con DNI N° 41486491, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

Carmen Daisy Rivera Agreda

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Administración de la fuerza de ventas y Competencia laboral de una empresa Automotriz, La Victoria, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

Índice

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaración de autenticidad

Presentación

Índice

Índice de Tablas

i

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.2. Trabajos previos

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Administración de la fuerza de ventas

1.3.2 Competencia laboral

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

1.4.2 Problemas específicos

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

1.5.2 Justificación práctica

1.5.3. Justificación económica

1.5.4 Justificación Social

¡Error! Marcador no definido.

1.5.5 Justificación metodológica

¡Error! Marcador no definido.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

1.6.2 Hipótesis específicas

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

1.7.2 Objetivos Específicos

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

- 2.2. Variables, operacionalización
 - 2.2.1 Operacionalización de variables
- 2.3. Población y muestra
 - 2.3.1. Población
 - 2.3.2. Muestra
- 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad
 - 2.4.1. Técnica
 - 2.4.2. Instrumento
 - 2.4.3. Validez
 - 2.4.4. Confiabilidad
- 2.5. Métodos de análisis de datos
- 2.6. Aspectos éticos
- III. RESULTADOS
 - 3.1. Prueba de normalidad
 - 3.2. Contrastación de hipótesis
 - 3.2.1. Hipótesis General
 - 3.2.2. Hipótesis Específica 1
 - 3.2.3. Hipótesis Específica 2
 - 3.2.4. Hipótesis Específica 3
 - 3.3. Análisis descriptivos de las variables y dimensiones
- IV. DISCUSIÓN
- V. CONCLUSIONES
- VI. RECOMENDACIONES
- VII. REFERENCIAS
- VIII. ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 01: Escala de calificación – Administracion de la fuerza de ventas

Tabla 02: Escala de calificación – Competencia laboral

Tabla 03: Validación de expertos

Tabla 04: Resumen de procesamiento de casos

Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad

Tabla 06: Escala de Vellis

Tabla 07: Pruebas de normalidad

Tabla 08: Escala de Correlación

Tabla 09: Correlaciones entre la Administracion de la fuerza de ventas y la competencia laboral

Tabla 10: Correlaciones entre la Administracion de la fuerza de ventas y la competencia emocionales o sociales

Tabla 11: Correlaciones entre la Administracion de la fuerza de ventas y las competencias tecnicas o específicas

Tabla 12: Correlaciones entre la Administracion de la fuerza de ventas y las competencias corporativas

Tabla 13: Dimensión Diseño de la estrategia y la estructura

Tabla 14: Dimensión Reclutamiento y selección

Tabla 15: Dimensión Capacitación

Tabla 16: Dimensión Remuneración

Tabla 17: Dimensión Supervisión

¡Error! Marcador no definido.

Tabla 18: Dimensión Evaluación

¡Error! Marcador no definido.

Tabla 19: Dimensión Competencias emocionales o sociales **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 20: Dimensión Competencias técnicas o específicas **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 21: Dimensión Competencias corporativas **¡Error! Marcador no definido.**

RESÚMEN

La presente tesis tuvo como objetivo en determinar la relación que existe entre la fuerza de ventas y la competencia laboral en dicha empresa. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal correlacional de enfoque cuantitativo, contando con una población de 30 empleados que laboran en la empresa. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, fue formulado con 48 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio en escala Likert, validado por juicios de expertos con una promedio de 83.3%, en el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V.24, con los resultados obtenidos sirvió para discutir, concluir y recomendar. Finalmente el estudio concluyó que existe relación entre la administración de la fuerza de ventas y la competencia laboral en el área de gestión operaciones de una empresa Automotriz.

Palabras clave: Administración de la Fuerza de ventas, competencia laboral, correlacional, no experimental, transversal.

ABSTRAC

The objective of this thesis was to determine the relationship between the sales force and labor competence in that company. The research is of applied type, correlational descriptive level, non-experimental design of correlational cross-type with a quantitative approach, counting on a population of 30 employees that work in the company. The collection of information was done through the questionnaire instrument, was formulated with 48 questions of closed type for the object of study in Likert scale, validated by expert judgments with an average of 83.3%, in the processing of the information was used the statistical software SPSS V.24, with the results obtained served to discuss, conclude and recommend. Finally, the study concluded that there is a relationship between the management of the sales force and labor competence in the area of operations management of an automotive company.

Key words: Administration of the Sales Force, labor competency, correlational, non-experimental, transversal.