



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración de ventas y desempeño por competencias en la empresa
industria tepsol SAC. Comas 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración.

AUTOR:

Timoteo Castillo, Rufino Pablo (ORCID: 0000-0001-6274-8098)

ASESORA:

MG. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LINIEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria.

El presente trabajo esta dedicado a mi esposa y a mis tres hijas, es un orgullo tenerlos a mi lado en cada etapa de mi vida dándome la fuerza necesaria para continuar con mis metas trazadas personalmente, y por aver depositaron su confianza en mí, es acá donde se ha refljado su amor y su confianza a lo largo de toda mi carrera universitaria.

Agradecimiento

El presente trabajo agradezco a dios por brindarme la vida día a día, y así poder culminar con esfuerzo y éxito mis metas propuestas. A los docentes que compartieron sus conocimientos para llegar a mis metas propuestas. A mis cuatro tesoros mi esposa y mis hijas por ser el pilar fundamental de manera incondicional pesen a las adversidades que se presentaron.



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña).

RUFINO PABLO TIMOTEO CASTILLO

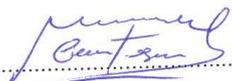
cuyo título es:

Administración de Ventas y desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C. tomas 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) Dieciocho (letras).

Los Olivos 16 de julio ,2019


.....
Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza.
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Héctor Chico Tasayco
SECRETARIO


.....
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaración de autenticidad

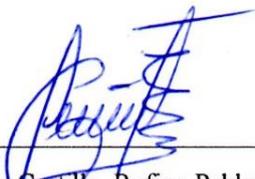
Yo, Rufino Pablo Timoteo Castillo con DNI N.º: 09788462, estudiante del programa SUBE escuela profesional de administración, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

A.- LA TESIS ES DE MI AUTORÍA

B.- Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

C.- En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de julio del 2019.



Timoteo Castillo, Rufino Pablo

D.N.I: 09788462

Índice

	Pag.
Dedicatoria.	ii
Agradecimiento	iii
Pagina del jurado	iv
Declaracion de autenticidad	v
Índice	vi
Listade tablas	vii
Lista de figuras	xii
Resumen	xvi
Summary	xvii
I. Introducción	18
1.1 Realidad Problemática	18
II. Metodología	36
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.3. Población.	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40
II. Resultados	42
V. Discusión	53
V. Conclusiones	55
Recomendaciones	57
IV. Referencias	58
Anexos	64

Listade tablas

	Pag.
Tabla 1. Variables, Operacionalización	37
Tabla 2. Estructura organizacional de las variables de estudio	38
Tabla 3. Categorías de valor en la escala de lickert	38
Tabla 4. Validez del instrumento variable administración de ventas	39
Tabla 5. Validez del instrumento de la variable desempeño por competencias.	39
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	40
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad	40
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 10. Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	43
Tabla 11. Pruebas de normalidad	43
Tabla 12. Pruebas de normalidad	44
Tabla 13. Pruebas de normalidad	44
Tabla 14. Pruebas de normalidad	45
Tabla 15. Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2	45
Tabla 16. Prueba de hipotisis de la v2 y la primera dimensión de la V1	46
Tabla 17. Prueba de hipotisis de la V2 y la segunda dimensión de la V1	46
Tabla 18. Prueba de hipotisis de la V2 y la tercera dimensión de la V1	47
Tabla 19. Administración de ventas	47
Tabla 20. Administración de ventas	47
Tabla 21. Desempeño por competencias	48
Tabla 22. Desempeño por competencias	49
Tabla 23. Reclutamiento y selección	50
Tabla 24 . Motivación y capacitación	51

Tabla 25.	Organización y remuneración	52
Tabla 26.	Matriz metodológica	65
Tabla 27.	Matriz de operacionalización de: administración de venta	67
Tabla 28.	Matriz de operacionalización de: Desempeño por competencias	68
Tabla 29.	Matriz de consistencia administración de ventas y desempeño por competencia	69
Tabla 30.	Administracion de ventas	70
Tabla 31.	Desempeño por competencias	71
Tabla 32.	Resumen de procesamiento de casos	72
Tabla 33.	Resumen de procesamiento de casos	72
Tabla 34.	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	73
Tabla 35.	Resumen de procesamiento de casos	73
Tabla 36.	Pruebas de normalidad	74
Tabla 37.	Resumen de procesamiento de casos	74
Tabla 38.	Pruebas de normalidad	74
Tabla 39.	Resumen de procesamiento de casos	75
Tabla 40.	Pruebas de normalidad	75
Tabla 41.	Resumen de procesamiento de casos	75
Tabla 42.	Pruebas de normalidad	76
Tabla 43.	Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2	76
Tabla 44.	Prueba de hipotisis de la v2 y la primera dimensión de la V1	77
Tabla 45.	Prueba de hipotisis de la V2 y la segunda dimensión de la V1	77
Tabla 46.	Prueba de hipotisis de la V2 y la tercera dimensión de la V1	78
Tabla 47.	Administración de ventas	78
Tabla 48.	Administración de ventas	78
Tabla 49.	Desempeño por competencias	79

Tabla 50.	Desempeño por competencias	79
Tabla 51.	¿Quiénes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección (Agrupada)?	83
Tabla 52.	¿En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo?	84
Tabla 53.	¿El área de RR. HH. Prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos?	85
Tabla 54.	¿En la entrevista la organización considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo?	86
Tabla 55.	¿El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización?	87
Tabla 56.	¿Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización?	88
Tabla 57.	¿La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador?	89
Tabla 58.	¿Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización?	90
Tabla 59.	¿Las largas jornadas laborales son reconocidas proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización?	91
Tabla 60.	¿A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño?	92
Tabla 61.	¿Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización?	93
Tabla 62.	¿La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de	

	RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores?	94
Tabla 63.	¿Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado?	94
Tabla 64.	¿La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio?	95
Tabla 65.	¿La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño?	96
Tabla 66.	¿Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados?	97
Tabla 67.	¿Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados?	98
Tabla 68.	¿Los colaboradores conocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos?	99
Tabla 69.	¿Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento?	100
Tabla 70.	¿La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores?	101
Tabla 71.	¿El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollar tareas específicas?	102
Tabla 72.	¿Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida?	103
Tabla 73.	¿El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos?	104
Tabla 74.	¿Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos?	105
Tabla 75.	¿La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores?	106
Tabla 76.	¿El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y	

	elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto?	107
Tabla 77.	¿Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización?	108
Tabla 78.	¿Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones?	109
Tabla 79.	¿El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro de su objetivo?	110
Tabla 80.	¿Se establece un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización?	111
Tabla 81.	¿El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente?	112
Tabla 82.	¿El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos?	113
Tabla 83.	¿Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas?	114

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1. Administración de ventas,	48
Figura 2. Desempeño por competencias.	49
Figura 3. . Reclutamiento y selección	50
Figura 4. Motivación y capacitación	51
Figura 5. Organización y remuneración	52
Figura 6. Administración de ventas	79
Figura 7. Desempeño por competencias	80
Figura 8. ¿Quiénes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección (Agrupada)?	83
Figura 9. ¿En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo?	84
Figura 10. ¿El área de RR. HH. Prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos?	85
Figura 11. ¿En la entrevista la organización considera las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo?	86
Figura 12. ¿El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización?	87
Figura 13. ¿Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización?	88
Figura 14. ¿La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador?	89
Figura 15. ¿Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización?	90

Figura 16. ¿Las largas jornadas laborales son reconocidas proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización?	91
Figura 17. ¿A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño?	92
Figura 18. ¿Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización?	93
Figura 19. ¿La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores?	94
Figura 20. ¿Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado?	95
Figura 21. ¿La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio?	96
Figura 22. ¿La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño?	97
Figura 23. ¿Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados?	98
Figura 24. ¿Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados?	99
Figura 25. ¿Los colaboradores conocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos?	100
Figura 26. ¿Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento?	101
Figura 27. ¿La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores? En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron que existe una debilidad cuando. La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores, mientras que un 20% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre	102

Figura 28. ¿El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollar tareas específicas?	103
Figura 29. ¿Se asigna remuneración adecuada a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida?	104
Figura 30. ¿El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos? En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron que El gerente no tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos, mientras que un 10% casi nunca, el 30% a veces, 10% casi siempre	105
Figura 31. ¿Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos?	106
Figura 32. ¿La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar óptimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores?	107
Figura 33. ¿El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto? En la Figura se aprecia que el 60% de los empleados afirmaron que Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento, mientras que un 10% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre. Cancinos (2015) declaró sobre las organizaciones que se tiene que efectuar una selección de personal completa y exitosa, con el propósito de reducir el nivel de rotación y realizar capacitaciones al nuevo personal, logrando que se adapte y tenga un compromiso con la organización. (p.5)	108
Figura 34. ¿Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización?	109
Figura 35. ¿Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones?	110
Figura 36. ¿El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro	

de su objetivo?	111
Figura 37. ¿Se establece un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización?	112
Figura 38. ¿El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente?	113
Figura 39. ¿El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos?	114
Figura 40. ¿Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas?	115

Resumen

En la presente tesis de investigación realizada en la empresa industria tepsol tiene por título. Administración de ventas y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018 - lima Perú. El objetivo es identificar la relación que existe entre las dos variables, tomando en cuenta. Según Jobber y Lancaster (2012) la administración de ventas se ocupa del reclutamiento, la selección, la motivación y la capacitación, organización y remuneración, además de la forma como debemos organizar y retribuir a los representantes de ventas desde el punto de vista administrativo. Alles (2008). El desempeño por competencias es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, en la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. El diseño de la investigación es no experimental por se basa en la observación de los hechos, método hipotético deductivo y nivel descriptivo porque permite describir las variables de manera detallada durante su estudio de manera asociada y por separada, la presente investigación es correlacional porque mide el grado de relación que Existe entre las dos variables que es objeto de estudio, tipo básica,, la presente investigación tiene un población de 30 colaboradores, la muestra es censal es decir se tomo el total de la población, el estudio se realizo con una encuesta validada por tres expertos mediante un cuestionario de Likert procesado con el programa SPSS, las encuesta fue elaborada de acuerdo a los indicadores en relación con las dimensiones y las dos variables, siendo la conclusión final, la administración de ventas se relaciona significativamente con el desempeño por competencias en el área de ventas en la empresa industria tepsol sac, Comas - Lima

Palabras clave: administración de ventas, desempeño por competencias, motivación y capacitación, reclutamiento y selección.

Summary

In this thesis research in the company is entitled tepsol industry sales management and performance competency in the area of company sales Industry Tepsol SAC Comas, Peru - Lima 2018. The objective is to identify the relationship that exists between the two variables, taking into account. According to Jobber and Lancaster (2012), sales management deals with recruitment, selection, motivation and training, organization and remuneration, as well as how we should organize and reward sales representatives from the administrative point of view. Alles (2008). Performance competency is an instrument for directing and supervising staff. Among its main objectives we can point out the personal and professional development of the collaborators, in the organization and the adequate use of human resources. The design of the research is non-experimental because it is based on observation of the facts, hypothetical deductive method and descriptive level because it allows describing the variables in detail during your study way associated and separately , the present investigation is correlational because it measures the degree of relationship that exists between the two variables that is object of study , basic type, the present investigation has a population of 30 collaborators , the sample is censal that is to say the total of the population was taken , the study was conducted with a survey validity by three experts using a Likert questionnaire processed with the SPSS program, the survey was prepared according to the indicators in relation to the dimensions and the two variables, the final conclusion being the administration of sales is significantly related to performance by competencies in the sales area of the company tepsol sac, Comas - Lima

Keywords: sales administration, performance by competencies, motivation and training, recruitment and selection

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Como función de los negocios, las ventas ya existían 4000 A.C., cuando los árabes viajaban en caravana para comercializar sus productos en la mesopotámica y Egipto. La gente consideraba que era incorrecto obtener ganancias por el intercambio de mercancías y servicios. Esta actitud respecto de la venta cambió un poco durante la edad media, cuando se reconoció que las ganancias podían estar justificadas mediante la prestación de servicios, de espacio o tiempo. (Centella, 2013). Luis Daniel Arbulú, fundador de Xertica Labs. En la actualidad a través de la tecnología y información. Todo esto más cerca al usuario final, y el gerente de ventas tiene dos opciones: adaptarse y volverse un colaborador del área, o ponerse una barrera en el negocio, señala. (Arbulú, 2018). Backus con la Innovación y la modernización en el transcurso del tiempo a logrado ser una empresa líder, y una de sus estrategias ha sido la fuerza de ventas, y considera que es clave para el desarrollo de Backus señala, Fernando Zavala. Por otro lado, Los trabajadores están comprometidos con desarrollo empresarial para atender a los consumidores. Por ello, Fernando. Representante de buckus y Johnston, señala para lograr tener un puesto entre las mejores empresas en el Perú es un orgullo para todos los integrantes de la empresa. El premio es un reconocimiento a nuestro desempeño comercial a través de una ventaja competitiva, con innovación en nuestros productos a través de la estrategia comercial. (Zavala, 2015). Todas las empresas tienen como meta vender; ya sea productos o servicios; las ventas son lo que las mantiene y las hace crecer. No obstante, el simple propósito de vender no es suficiente para que una institución se mantenga en el tiempo y siga creciendo en el mercado, es indispensable tener una adecuada gestión de las ventas para definir y lograr los objetivos organizacionales de forma eficiente y eficazmente posible. Según Jobber y Lancaster (2012). El gerente de ventas es el área comercial que se preocupa por tener un vendedor de alto calibre con grandes habilidades para las ventas. También se preocupa del reclutamiento, selección, motivación, y capacitación, así mismo de la forma que debe ser retribuida en sus remuneraciones por la organización. (s.p.). Al incorporar a los nuevos integrantes ventas, los gerentes se encuentran en una etapa muy insierta es difícil conocer sus habilidades y aportes que puedan aportar a la empresa, las empresas siempre están evaluando el desempeño de los colaboradores en diferentes formas y cada uno a su criterio, Robert Owen, incorporo la evaluación en su propia fábrica a mediados de 1813 y fue una novedad, pero también juzgada en ese entonces, pues

era auténtico y les comunicaba a cada colaborador su rendimiento del día anterior el mismo lo tenía clasificado, el rendimiento de cada uno. En la actualidad denominamos desempeño por competencias. Y hoy en día es importante para toda organización y es utilizada por los gerentes, aunque está en constantes modificaciones siempre se está adaptándose a las organizaciones y los contextos históricos. El desempeño y las competencias son característica de cada colaborador para lograr dar su aporte en la organización. Frederick Taylor (1910). Administración Científica del trabajo, aplicado en las empresas cuyo objetivo es lograr la eficiencia técnica para la productividad, para ver el valor propio de cada obrero, fuera de la rapidez de sus movimientos. En la actualidad las organizaciones buscan en los colaboradores con eficiencia que los diferencie de los demás, pero en ocasiones no reconoce los logros individuales o colectivos del mismo. Henry Ford (1930). Con la teoría línea de montaje tratando con más hincapié la optimización de los tiempos de producción en la industria. En los dos aspectos se podría decir que el desempeño es más importante que el valor humanístico. La producción en serie es mucho más exitosa y básicamente es por asignar funciones específicas a los colaboradores, pero eso no obsta para dejar de lado el aspecto humanístico se debe considerar el capital humano es fundamental para integrar una organización. Elton Mayo, demostró que los trabajadores no eran un engranaje más de la máquina sino una parte importante de la empresa. En tal sentido el rendimiento de cada colaborador sería mucho más participe en los procesos de producción por cada integrante, pero esta. David McClelland (1973), el concepto de competencias incorpora nuevos métodos de evaluación de desempeño. Este avance refleja el nivel de universalidad que ha adquirido el concepto de competencias con la fuerza propulsora de la implementación de las normas ISO 9000:2000. Hoy en día la globalización ha permitido grandes avances, para el desarrollo de las empresas y las competencias a través del conocimiento y la información tecnológica, tomando en cuenta a los estudios de diferentes autores y la creación de nuevas maneras de trabajar en las organizaciones, sin descuidar la dirección, planificación, control, y ejecución, de procesos en las organizaciones para su desarrollo sostenible es indispensable, el aporte del capital humano tomando en cuenta las habilidades requeridas a través de su experiencia en el desempeño laboral, por ello las organizaciones deben desarrollar estrategias de adaptación planteando una estructura en sus estrategias y tener sus lineamientos con capital humano, a través de una remuneración justa con un clima laboral motivado por cada jefe de área, obteniendo los planes de trabajo establecidos anualmente. Para que la meta establecida y dichos procesos resulten óptimos se requiere tener un crecimiento en la producción y

redunde el capital invertido por la empresa, se necesita tener una supervisión desde el área de recursos humanos basados en el desempeño por competencias, y una evaluación constante en cada puesto de su trabajo. En el Perú la “evaluación de desempeño por competencias es un factor determinante para las empresas y sus colaboradores, que buscan permanentemente mejorar la calidad de su producto para ponerlo al avista del cliente, con vendedor eficiente demostrando las capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que despliegan al momento de su labor. (Zenteno. s. f.). La evaluación del desempeño por competencias rompe los beneficios por tener afinidad con algún colaborador y opta por evaluar, reconocer, premiar y castigar a los colaboradores en función a su labor buscando el desarrollo personal y sus aportes para cumplir con los objetivos planificados por organización.

Gracias al los aportes de los autores antes mencionados me permitió identificar y desarrollar la tesis que fue objeto de estudio, los aportes son los mas se acerca a la realidad problemática de la empresa, se desarrolla el concepto las variables administración de ventas y desempeño por competencias, para implementar estrategias de mejora en la misma. La empresa Industria Tepsol SAC, esta ubicada en Comas, Lima Norte, su visión es ser una de las empresas más reconocidas en la industria textil peruana y a nivel nacional, no sólo por la calidad de productos que brinda, sino también por nuestro trato hacia nuestros clientes. A la misión, es la de llevar siempre el producto de mejor calidad, buscando las mejores tecnologías para implementar nuestros procesos productivos, y optimizar la distribución hacia nuestros clientes, nuestra actividad principal es la producción y comercialización de productos para estampado textil desde hace catorce años, estos productos se aplican con una serie de técnicas en la serigrafía textil sobre las telas para que de esta manera las prendas tengan un diseño atractivo.

Actualmente la empresa tiene una disminución de sus ventas por la ingresos deficiente labor de la gerencia de ventas, el motivo principal es que no tiene técnicas para captar personal especializado que deberían demostrar las habilidades, conocimientos y las destrezas del equipo de ventas que lo compone, el capital humano es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa para lograr tener un trabajo en equipo eficaz, la mayoría de los vendedores se sienten aislados, descuidados por la falta de atención y su poca participación del gerente. En la actualidad las ventas es la finalidad para cumplir con los objetivos trasados, y se requiere estar actualizado con las exigencias de los clientes y los avances innovadores por la modernización en las ventas. También se debería evaluar el

modelo de remuneración de cada colaborador en función a sus aportes demostrados. Y es importante que el gerente se enfoque en a la necesidad de pronosticar y planificar los presupuestos necesarios, para evitar retrasos en los procesos de producción y distribución que se refleja en todas las actividades de la empresa. Es por ello, la Industria Tepsol S.A.C., se encuentra con la obligación de desarrollar estrategias para la administración de ventas y el desempeño por competencias captando grandes talentos y obtener un aporte satisfactorio para la empresa, y todo el equipo de trabajo que integran en a la empresa.

Trabajos previos: Antecedentes Internacionales. Hernández, Fernández y Baptista (2013). Los trabajos de investigación permiten al autor analizar los hechos reales por expertos que sirve como ejemplo y se tomara en cuenta al investigar un hecho anteriormente que son un antecedente para la formulación del problema, y permite tener una idea más estructurada sobre los temas que se abordaran. La evaluación de desempeño por competencias puede entenderse como un proceso que recoge información acerca de las actividades desarrolladas por un individuo y se comparan con el perfil deseado para el puesto.

Anzuetto (2011). En la tesis titulada Administración de ventas, propuso una forma distinta de administrar las ventas, la trascendencia sobre el mismo es que el elenco que los compone debe ser equitativo entre el cliente y el producto que ofrece, en esta faceta se rige la forma de conducir al cliente y motivar su entusiasmo por la compra, en la actualidad el modelo de conducir los negocios están sujetos a los fondos invertidos en cada integrante, donde se incentivan por su inteligencia y detallan sus principios en el ámbito comercial. Es importante que una empresa establezca además de procesos administrativos, manuales de ventas o programas que guíen las actividades comerciales, contribuyendo a la consecución de las metas organizacionales.

Cancinos (2015). Desempeño laboral por competencias. Guatemala. Evaluar a los colaboradores de manera ascendente, descendente o lateral en una organización es indispensable para identificar la capacidad de su desempeño en las tareas asignadas, y tener una comunicación fluida en cada puesto servirá para saber el perfil personal, a través de ellas se analizará las formas de capacitar en los colaboradores para obtener su mejor rendimiento.

Vera (2016). Desempeño por competencias. Ecuador. El departamento de recursos humanos debe contar con personal idóneo para identificar a los colaboradores que tengan talento para los puestos requeridos, cuando es para el centro de producción pasa por un

proceso de capacitación para tareas específicas, y cuando es para el departamento de ventas es mucho más exclusivo se requiere características especiales para interactuar con los clientes, el capital humano es una herramienta que otorga desarrollo en la organización, y si cuenta con una aptitud positiva se tendrá un óptimo resultado, y los puestos serán asignados por tener un mejor desempeño y ser líder en sus decisiones.

Avila (2016). Implementación del desempeño por competencias. Colombia. La finalidad fue implementar un modelo de desempeño en la fase de desarrollo con la finalidad de gestar las bases medibles para el crecimiento con una comunicación participativa con cada integrante, teniendo una relación con la misión y visión de la empresa, el principio es conservar las estrategias y objetivos para alcanzar en un tiempo programado, y es necesario contribuir con la capacitación necesaria y debe ser ejecutada con observación para corregir y minimizar el incremento de los posibles errores.

Cardona (2014) Administración de ventas. Guatemala.

Tuvo como misión implementar la forma de gestión de ventas en la organización, y implementar mecanismos de publicidad para llegar a la vista de los clientes y lograr impactarlos a cada uno de ellos de manera atractiva, en estos aspectos se solicita personal con los conocimientos de ventas y de los productos con características y diseños específicos, y se debe reconocer los logros de los agentes de ventas a través de premios y incentivos extras a su ingreso, la finalidad es establecer formas dinámicas en la gestión de ventas, en este sentido se recomienda a la compañía la implementación de un programa de mejora aplicado a las estrategias de la administración.

Mena (2014). Desempeño por competencias. Ecuador. Tuvo como misión diseñar un modelo continuo asentado en la forma de organizar las tareas y medir el desempeño por competencias sobre el personal de producción y operaciones administrativas teniendo como prioridad el talento a través de sus habilidades, y se debe realizar una encuesta cerrada a cada colaborador sobre la integración a un equipo sólido de trabajo y estar fortalecido entre compañeros.

Artículo científico administración de ventas Valbuena. (2013). Revista de Ciencias Sociales. Las formas de capacitación se deben localizar en función a cada departamento de la empresa mediante conferencias y boletines informativos, a través de ellos se logrará magnificar la felicidad de los integrantes con técnicas de dirección de venta y identidad con

la empresa y sus productos, conocer cada anécdota de las mercancías servirá para informar a los clientes de su trayectoria de los productos en venta, y de esta forma podrá contestar a las inquietudes y requerimientos de los consumidores, demostrando intimidad con la empresa.

León (2013). Administración de ventas. Revista de Ciencias Sociales Argumenta que un colaborador de ventas es básico y una etapa de especialización será mejor para evitar percances con el cliente y brindarles soluciones aconsejables y pertinentes, la capacitación es convivencia con los consumidores y es uno de los motivos por el cual se incrementa las ventas, a esto se suma la reducción de costos en los procesos, y tener territorios de ubicación para la exhibición de las mercancías logrando ser visto por cliente, el rendimiento del elenco de la empresa gana prestigio por tener integrantes amables en su desempeño.

Antecedentes nacionales. Guillen y Sanchez (2017). Administración de ventas y gestión. Chiclayo. Su efecto fue estimar la obligación con la transacción y la postura para incrementar la ventaja monetaria, se requiere aplicar una observación firme dedicando un examen en el área donde se realiza una venta, solo así se logrará un beneficio perfecto de ahorro, el deber de la filial es entrar en lealtad con los integrantes de la empresa después de que se instala el esquema a desarrollar aplicándolo de manera integrada por el cabecilla del lugar, la filial necesita al término del desenvolvimiento del colaborador que realiza sus tareas demostrando sus habilidades en su máximo esplendor, minimizando los defectos logrando tener cero errores para magnificar rentabilidad factible en la empresa.

Rodriguez (2016). Desempeño por competencias. Trujillo. Su propósito fue realizar un análisis del talento y su capacidad que aplica los colaboradores para que llegaran al objetivo deseado, la importancia de su superación y su empeño adentro de la organización, su trabajo debe ser reconocidos por los gerentes, indistintamente al lugar que corresponda y llegaremos a óptimos resultados en el deber del desarrollo industrial, en este eslabón se implementan y se enumera los integrantes potenciales que se les debe atesorar en la compañía.

Cruz (2016). UCV. Lima. La tarea es introducir los lazos de vínculo entre las áreas funcionales de la organización a travez de las normas internas formadas por la propia compañía y son establecidos de manera universal para el contexto del marketin y la actividad de ventas, se llegará de la manera mas penetrante con un fruto de primera

diseñados para los clientes, para conocer si se canaliza con un buen desempeño de modo particular o colectiva por los colaboradores.

Marcillo (2014). Gestión por competencias. Trujillo. Estuvo interesado en trazar un ejemplo de dirección por competencias para optimizar la labor profesional de los trabajadores. se enfocó en averiguar como se desarrollada el trabajo y bajo la técnica inductiva y de razón, encaminado de manera proporcional, lo cual se finaliza que no se cuentan con un régimen de aumento en lo que respecta al desempeño de los servidores, lo que imposibilita su progreso; en el curso profesional, también no se identifican métodos y técnicas apropiadas de valoración del desempeño que potencialicen y fortalezcan el método de medios humanos a fin de que el colaborador se incentive con el compromiso de la ética empresarial, las habilidades en las labores es un instrumento que permite optimizar el tiempo para su rendimiento de sus puestos y que en ocasiones no se cumple por falta de un análisis para el desarrollo.

Cayetano (2015). Desempeño de los colaboradores. Trujillo. La cual precisó como interesado evidenciar si las circunstancias laborales se asocian con el desempeño de los colaboradores, que forman la integridad de su localidad, las técnicas empleadas fueron la indagación que se realizó a los colaboradores y al encargado de la Sucursal; la pericia se realizo diaria en todos los días en las labores con la técnica de la conferencia directa. Esta memoria tuvo un diseño definido, y se concluyó que existe un dominio de rechazo de la situación laboral, y el desempeño de los trabajadores demostrado actitudes negativas en sus funciones; lo que disminuye la responsabilidad con las metas de la institución, ocasionando un valor inferior de acción y desempeño.

Articulo científico gestion de desempeño por competencias. Flores Universidad de Sevilla. La evaluación de desempeño por competencias puede entenderse como un progreso por el cual se recoge indagación acerca de las competencias desarrolladas, y se comparan con el límite de competencias propuesto por obligación. El pensamiento de mando del desempeño alude de modo integral y holística a la manera en que se dirige y gestiona a los trabajadores, con el propósito de lograr las metas que persigue la institución. Incluye aspectos relativos a la planificación la estimación del equivalente y las derivaciones que estos procesos tienen relacionado la alineación y la identificación a las personas.

Torres (2016) La remuneración a la fuerza de ventas es un tema fundamental en las

organizaciones comerciales. ¿Qué tipo de incentivos incrementan el esfuerzo del vendedor para lograr las metas de la organización? ¿Si se combinan diferentes esquemas de incentivos se incrementa la dedicación del vendedor? Este es el primer estudio realizado en Costa Rica con técnicas experimentales para abordar tales cuestiones. Se realizan un conjunto de sesiones con más de doscientos estudiantes de carreras afines a la administración de negocios, a fin de estudiar, específicamente, los concursos de ventas cuyo esquema de remuneración consiste en un primer premio seguido de varios premios menores asignados según el logro de ventas por parte del vendedor. Se encontró que no siempre más es mejor y que algunas combinaciones en ambientes en los que los sujetos se comunican continuamente pueden hasta reducir el esfuerzo por lograr los objetivos organizacionales.

López, D (2017). En su tesis UCV. Lima. Su misión estaba enfocada de cómo las ventas tienen importancia en las empresas, en el desarrollo de la misma llego a ultimar que sus dos conceptos tiene una misma reacción y son auténticas, en la actualidad es indispensable tener una aptitud de ideas conjuntas para encaminar las técnicas requeridas por el departamento de ventas para lograr el máximo provecho del desarrollo, es elm camino para toda institución pueda incrementar su rentabilidad, y en consecuencia todos los departamentos de una empresa están entrelazados de manera lineal con la misión y la visión de su crecimiento económico de manera sostenible, los productos que las fabrique con las estrategias necesarias y con costos accesibles al mercado será el modo que la compañía logre incrementar sus ventas, y por ultimo se apreciara que las ofertas influyen en el aumento de los ingresos.

Almendras (2019). En su indagación actual de la labor de las ventas de un profesional se hace por la creatividad del vendedor que trata de dotar y logara adecuadamente los instrumentos que están a su alcance para tener el dominio de sus ingresos para la empresa desde diferentes ángulos de promover dicha actividad, utilizando sus conocimientos desde las fuentes que más intuyen en sus pensamientos y los echa de ver la existencia aplicándolo a su trabajo como ejecutivo de ventas de los productos que la empresa desarrolla, que es una categoría de su habilidad en su afán de distinguirse de los demás rivales ante los clientes severos y exigentes en la categoría de lo que consumen.

Sverige. (2017). Gestión de ventas, innovación. Durante el estudio el interesado estuvo enfocado en la esencial de la misión sobre los ingresos en ese sentido la investigación su principal objetivo es coincidir con el mando de ventas la fuerza de los negocios, planificar

los mecanismos de acuerdo a la misión de las que está en unión con los precios, también es viable exponerse a cada desafío que el negocio presenta, en enfoques diferentes tanto en el producto como el precio orientados a las ventas.

Spring (2015). Ventas. La economía en las ventas en la averiguación fue utilizando las técnicas en el área de los negocios. La investigación se afirma que las ventas es la clave del éxito, que están establecidos como normas de crecimiento en el mercado actual con un producto competitivo que conlleva la imagen de la empresa, y estar en constante vigilancia nos va a permitir a analizar los desafíos y los complementos que se requiere durante el progreso de un negocio.

Melanie (2013). Gestión de ventas universidad de Warwick. En el estudio la vigilancia sobre la forma de gestionar una venta estudias los desfaces negativos de desarrollo, la formación de un agente de ventas se refleja en la empresa cuando trae beneficios monetarios en los ingresos y se convierte en un líder del equipo de ventas, entablado un impacto positivo en su determinación cuando se trata de tomar decisiones comerciales para su rendimiento.

marketing - ventas (2013). Averigua la etapa que tiene concordancia entre el marketing y las ventas en las empresas y es vital mencionar los logros obtenidos son por el desenvolvimiento del colaborador y cabe decir claramente que en ocasiones afecta los progresos lucrativos de la empresa cuando se opera en los negocios en un modelo de semejanza con las competencias existentes.

Gestión de ventas (). Se determina una forma como llegar al gerente para fabricar la forma de vender con estrategias sensibles para que el cliente acepte el intercambio de un producto por un ingreso monetario, en este caso se necesita un producto que marque la diferencia con diseños y características espéciales que los diferencie de los demás, obteniendo un reducido costo en a la producción y tener una simulación en las ofertas en los mercados actuales.

Gestión de Ventas () en el estudio se determinó que hay interacción entre una gestión y una venta, cabe examinar productos solicitados por los clientes, dentro de los mencionados estarán vinculados los gastos del colaborador del área respectiva para motivar sus logros en su producción, o en su rendimiento en sus tareas que la empresa tiene programado. Tener un modelo de direccionar con el cliente nos permitirá desarrollar un servicio que este de la mano

con la tecnología en los procesos internos.

Gestión de ventas. Una parte del estudio afirma que los reconocimientos por los logros de una buena gestión comercial deberán estar establecida por la organización por cada uno de los integrantes del equipo que los compone, solo así cada integrante dará lo mejor de si en su tiempo real de desempeño, y los integrantes de ventas serán reconocidos por incentivos especiales pues ellos son los encargados de la búsqueda de clientes para la organización.

Gestión de ventas. Hace mención a un modelo de gerenciar los negocios por los productos, que se desarrolla con un perfil para el cliente y la línea de información es modo de presentación del mismo al momento de comercializarlo, esto pueden ser calificados en categorías y por segmentos de clientes satisfechos o insatisfechos, basados en la data de clientes de consumo o su historial de compra, pudiendo identificar sus descuentos y beneficios otorgados por la compañía.

Administración de ventas. Es un modelo de interactuar entre la compañía y el cliente, y nos facilitará la información para reconocerlos por sus compras que a su vez estará vinculado con las cantidades monetarias que el cliente invierte en su compra o adquisición de productos.

Gestión de Ventas Online. se caracteriza por ser un sistema o técnica incorporado por la tecnología que permite agilizar la comercialización de un producto y otros, en un ambiente en línea o tablero de mando de negocio, y esta entre lazado entre compradores y vendedores, las ventas Online están direccionados en tiempo real y con un intervalo de lugares relevantes establecidos en periodos marcados con precios rebajados, cuando la comercialización es en el tiempo establecido por los negociantes, la comercialización se gestiona en un modelo electrónico con costo reducido por una cesión breve o la disponibilidad del articulo ofertado y los descuentos es por el intervalo de tiempo.

Marco teorico administración de venta. Teorias relacionadas al tema. Johnston y Marshall. Manifiesta que la administración de los negocios están en constante interaccion en las distintas formas de gestionar los ingresos para que a travez de ellas se tengan respuestas de manera oportuna frente a las circunstancias del entormno empresarial, a travez de la ventaja competitiva de los productos que se diseña y se encuentra establecido en la misión y visión de la empresa, los cuales son una estrategia de desarrollo en las actividades que

engloba la forma de gestinar una venta de manera conjunta con una ventaja competitiva.

Anderson, hair y Bush. Cuando un aempresa requiere aplicar los mecanismos de recluitamiento y selección del personal para una tarea especifica, en su proceso o fase de entrevista y se debe incluir los filtros para el candidato ideal, y en esencial cuando es para el area de ventas, se tendrá mas enfacis solicitando información sobre los conocimientos para el puesto a desempeñar.

Anderson, hair y Bush. Los encargados de ventas beberán mantenerse alerta a los cambios de los mercados que se encuentra los grandes competidores con una serie de estrategias para frenar a los demás, por enne las empresas tienen la obligación de capacitar y motivar de diversas formas a los colaboradores de los distintos departamentos y en esencial el área de ventas.

Asimismo, Porret. Califica a la rivaliada como una actuación profesional y activamente competente por su manera de por en riesgos la conducta al momento de incentivar los negocios, en ese contexto se requiere que lo vendedores demuestren sus habilidades adquiridas en el tiempo de su formación de vendedor, dando resultados con una combinación de sus experiencias en el ejercicio de cada interacción con el cliente.

Anderson, hair y Bush. Cuando la compañía logra ubicar los espacios para posicionarse con el negocio, en sus inicios se debe considerar el ámbito geografico, hacer una indagación sobre el mercado, establecer una forma de trabajo para el vendedor y tener personal con empatia.

Anderson, Hair y Bush. El modo de incorporar nuevos candidatos en la compañía se debe filtrar su pontencialidad sobre la carga a ocupar y con más enfacis si es para formar el equipo de representantes de ventas

Newstrom. Confirma que evaluar el desempeño por competencias, ocurre de manera permanente se podras ver su rendimiento sobre el lugar, y se aplicacra una forma de retroalimentación para mejorar sui función propio de su entorno laboral sin salirse de los estandares difinidos en el principio del colaborador velando por integridad y seguridad en el trabajo. Newstrom. Durante el proceso de evañluacion de los colaboradores se les informa las debilidades y los mecanimos de de implementar mejoras en su desarrollo para lograr resultados deseados por la empresa.

Anderson, Hair y Bush. Administración de ventas. Tener los parámetros para definir una forma de venta está muy apresurada por la exigencia de los clientes y tiene mayores expectativas al momento de comprar poniéndole énfasis en el control de los precios al momento de realizar el pago. Mark, Greg y Marshall. Administración de ventas. Administrar los negocios se convierte en una fase importante para el éxito organizacional sin distinguir si son pequeñas o medianas empresas la economía hace que la empresa sea sostenible en los mercados competitivos, y se enfoca en a la dirección del personal de ventas, entonces no solo basta con reclutar un vendedor, sino que también es su entrenamiento y motivación para lograr el desempeño deseado. Del mismo modo estar actualizado en las características de los productos ayudara a otorgar una información sostenible al cliente

Alles. Al analizar la virtud de un colaborador se estará midiendo el grado de rendimiento, y planificar un formato de dirección para que el colaborador tenga como patron se podrá desarrollar con mucha mas eficiencia en cada uno de sus objetivos que la empresa le asigne, y tener una constante comunicación el jefe con el subordinado se formara una retroalimentación mutua para el trabajo. Y adoptar criterios y pautas para un enfoque de rendimiento en volumen se admitirá un incremento de la producción óptimo.

ADMINISTRACION DE VENTAS. Es la disciplina mutua de las personas se califica por la utilización y habilidad de un grupo ideal, establecidos por reglamentos establecidos. y posee y tiene por finalidad la enseñanza en las entidades con el arte de programar, instruir, conducir, orientar y examinar los medios averiguando el placer de los empleados alcanzando los ingresos monetarios deseados. VENTAS. El negocio es un ejercicio fundamental realizadas por las instituciones o individuos, que muestran sus mercancías, en un mercado final debido a que tiene acogida por abundancia que hacen esta labor y de lo perfecto que lo realice sera lucrativo. PROCESOS DE VENTA. En la táctica que indica el desarrollo de liquidación, los compradores son la llave identificado por los empresarios y los clasifica en distintas categorías y los establece como porción de consumidores y son reconocidos en distintas categorías. GESTIÓN DE VENTAS. Es el progreso de elaboración de insumos y la creación de los costos por la presentación al consumidor, planificando y valorando los logros obtenidos por los departamentos que se dedican para el desarrollo y crecimiento organizacional. ADMINISTRACIÓN DE VENTAS. Se atrae al colaborador para el ejercicio de la capacitación hasta que logre poseer intervención de su propia apreciación en su resultado al ejecutar las operaciones comerciales. el encargado de gestionar las ventas debe asociarse con

las estrategias del marketing y examinar los logros obtenidos. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS. Internamente el compromiso de un director es una compostura esencial en el ciclo o fase de su labor como director, es que en los tiempos en que se decide organizar proyectar diseccionar vigilar el director asume el compromiso sabiendo que le puede ser complicada en la entidad dependiendo su condición. Características de las ventas. Jobber y Lancaster (2012). Hoy en día el impulso de los negocios están establecidas con grandes virtudes para enfrentarse al éxito, la presentación de un vendedor es indispensable, pero que no es una característica esencial para los negocios, el reto es mucho mas fuerte, se necesita tener empatia y ser orador demostrando las cualidades y la esencia del producto que ofrece no olvidemos que el ingreso de las empresas proviene de sus clientes.

Justificación de dimensiones Administracion de ventas. Reclutamiento y selección. Jobber y Lancaster (2012). Al momento de captar un nuevo colaborador el gerente de recursos humanos debe contar con los filtros necesarios más aun si se trata de un ejecutivo de ventas, y adoptar el rol de comprador para tener una buena elección e incorporarlo al equipo otorgándole una inducción de parte de la empresa. Considerando los indicadores: 1. Descripción del trabajo, 2. Fuentes de reclutamiento, 3. Preparación de solicitud, 4. Entrevista 5. Recursos complementarios

Motivación y capacitación. Jobber y Lancaster (2012). Cultivar y permanecer con un equipo integrado en el área de ventas es un gran desafío, la seguridad y el animo de un vendedor se agota en cada día de su labor por el rebote que ensaya con los clientes de manera permanente, y aveces se obtiene poca satisfacción personal al tener poco éxito en sus ventas menores, es aquí la importancia que le brinda la empresa al colaborador motivándolo capacitándole y reconociendo cada logro obtenido poniéndole una atención especial a cada estrategia que canalice. Considerando los indicadores; 1. Establecimiento de metas 2. Desempeño de la fuerza de trabajo 3. Trabajo en grupo 4. Incentivos 5. Costo beneficio de la capacitación 6. Incremento de habilidades y técnicas en la capacitación.

Organización y remuneración. Jobber y Lancaster (2012). Una manera de agrupar al equipo de ventas esta en el territorio de ubicación, pero existe una necesidad mucho mas fuerte, y estos son la competencia existente y estan en constante cambio adecuándose a los gustos del cliente, en ocasiones la tecnología tiene influencia en la fabricación de los productos, en estos casos se determina como indicador adecuado: 1. Estructura

organizacional 2. Números de representantes 3. Establecimiento de territorios de ventas 4. Tipos de planes de remuneración 5. Remuneración orientados a metas 6. Comisiones

Desempeño por competencias. Dentro del área de trabajo donde el colaborador demuestra sus logros a través de su rendimiento laboral a las que incorpora, podrá exhibir sus habilidades, experiencias, aptitud y los demás conocimientos obtenidos en su experiencia formativa, todo ello lo llevará a determinar el alcance donde desea llegar aportando todo de sí mismo en a la compañía a la cual pertenece. Competencias. En el colaborador se refleja su éxito en su producción y rendimiento es único que le garantiza su permanencia dentro de la empresa por sus éxitos en su desempeño de trabajo y todos sus atributos que son propios de él. Evaluación de desempeño. Es una forma de saber periódicamente cuantitativamente el rango de su eficiencia operativa del personal de área llevando sus actividades con responsabilidad y contribuyendo a la organización. Evaluación por competencias. La estimación del reto es una propuesta que desea encontrar la relevancia y el beneficio del rendimiento en el proceso de tareas y capacitación por la capacitación o entrenamiento por parte de la empresa preparando el nuevo integrante para hacer alto a cualquier dificultad en su labor.

Justificación de las dimensiones de desempeño por competencias

DEFINICIÓN O REVISIÓN. Este directamente está relacionado con los contrastes y la percepción de la empresa para su desarrollo y crecimiento monetario. Y tiene como indicador la misión y la visión del mismo. Definición de competencias. Esta vinculada con el propósito y la obligación orientados a tareas exclusivas con la vigilancia permanente del líder encargado; y tiene como indicador. A Competencias cardinales. Y Competencias específicas. Confección de los documentos necesarios. Esta en a la elaboración de documentos para las estimaciones que la empresa desee y considera como indicador: A Diccionario Competencias: y Diccionario Comportamientos. Asignación de competencias. En cada organización se determina el rendimiento de los colaboradores y esto le permite asignar a un puesto establecido por los gerentes. y denomina como indicador. A Jerarquía de puestos. Y la Estructura organizacional. Determinación de brechas entre competencias. Alles (2002) Consiste en determinación de brechas entre competencias definidas por el modelo y las que poseen los integrantes de la organización (p.93). Y su indicador es Integrantes de la organización de área. Diseño de procesos. Son elaborados en diferentes formatos por el gerente de RR. HH. Para el reclutamiento y captación de nuevos integrantes y cumplimiento de las funciones de

todos los departamentos de la empresa. Considerando: Selección. Desempeño. Desarrollo.

Marco conceptual. Fuentes de reclutamiento. Las formas de reclutar y localizar a los colaboradores se manifiestan de dos formas pueden ser de manera interna o externa, aplicado Mediante el inventario de los recursos humanos. Por medio de un sistema de registro.

Preparación de solicitud. Es el modelo que la empresa prepara para ser llenado por el nuevo integrante, a través de ella se obtendrá la información requerida para implantar una semejanza con los demás candidatos

Desempeño por competencias. Básicamente se describe el desarrollo del individuo en sus tareas con la finalidad de llegar al objetivo a la que la empresa apunta llegar.

Entrevista. Durante este proceso el responsable será enfático afirmando el propósito de la reunión, también su tarea es brindar toda la información sobre las labores que el integrante realizara en su jornada laboral.

Recursos complementarios. Son aquellos que personalizan una significativa aportación al origen de los requerimientos de la empresa para su crecimiento y perfeccionar las funciones del crecimiento con los recursos adicionales de una forma más sensible acomodándose al propósito de la entidad.

Estructura organizacional. es la forma como esta diseñada la gerarquía de mando en la compañía, teniendo en consideración los planes establecidos.

Tipos de planes de remuneración, se refiere a los ingresos que obtiene un colaborador tales como su sueldo, comisiones, incentivos de manera programado por la empresa.

Competencias cardinales. Esta enfocada en los principios y valores del colaborador demostrando en periodo de permanencia en el trabajo.

Diccionarios de competencias. Se refiere a la conducta y son medibles y sirve para descubrir y calibrar el desafío de los integrantes demostrando sus características.

Diccionarios de comportamientos. una característica formulada por área de RR. HH y tiene una relación entre la empresa y el cliente.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre administración de ventas y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, ¿2018?

Problemas específicos 1

¿Cuál es la relación entre reclutamiento y selección y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, ¿2018?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, ¿2018?

Problemas específicos 3

¿Cuál es la relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, ¿2018?

Justificación del estudio

Valderrama (2014) afirma: después de elegir a investigar por el problema identificado se debe definir la finalidad, y tener establecido los propósitos a indagar por el ensayista, y el motivo que llevo al estudiante a expandirse de manera práctica, metodológica o teórica.

Justificación práctica

Valderrama (2014). Se demuestra la intención del estudio acreditando su conocimiento del objeto de estudio, si es para obtener un grado académico, o también para aportar con propósito de mejorar los incidentes presentados en la organización que entorpecen su buen funcionamiento. Los planes serán puestos a consideración del gerente, y será quien tome la decisión adecuada a favor de la implementación de un sistema de desempeño de la fuerza de ventas de la empresa.

Justificación teórica

Valderrama (2014). Se enfoca al interés del estudiante por averiguar distintos enfoques que tratará para resolver los problemas y le permitirá tener conocimiento y tener una experiencia en los elementos que empleará en la realidad. Hay muchas teorías relacionadas a la

administración de ventas y el desempeño por competencias este aprendizaje permitirá saber aspectos relacionados con la fuerza de ventas de los trabajadores del área de ventas de la empresa Industrias Tepsol S.A.C.

Justificación metodológica

Valderrama 2014). Se refiere a los métodos que se emplea y las técnicas, cuestionarios que se utilizara para la encuesta de la tesis en desarrollo y que sirva como aporte para los siguientes investigadores de temas relacionados al mismo.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir la relación entre las variables “Administración de ventas” y el desempeño por competencias. Estos instrumentos serán elaborados, y antes de su aplicación, serán filtrados mediante el juicio de expertos, para, luego, ser tamizados mediante la validez y confiabilidad. A través del software SPSS.

Justificación social

La presente investigación que se basa en administración de ventas y el desempeño por competencias, Hoy en día es muy necesaria e importante, ya que, el recurso humano es el componente esencial dentro de una empresa, para alcanzar los objetivos de esta. Mediante esta investigación se podrá brindar aportes y conocimientos para que de una u otra manera la sociedad que está compuesta por diversas empresas puedan saber desempeñarse, utilizar herramientas de gestión, así llegar al éxito y mantenerse en el tiempo.

Hipótesis general

Existe relación entre administración de ventas y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicas 1

Existe relación entre reclutamiento y selección y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicas 3

Existe relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de ventas y edesempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 1

Establecer la relación entre reclutamiento y selección y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 2

Establecer la relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 3

Establecer la relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C., Comas, 2018.

II. Metodología

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Método

Para esta labor de indagación la formula que se utilizara es la formula de supuesto imaginario razonado, en el origen se cogera enunciados en el diseño de la hipotisis que estarán anexados con otras técnicas.

2.1.2 Nivel

Descriptiva.

A travez de ella fundamenta el origen para detallar las variables de forma mununciosa mientras su aplicación, y pueden ser en forma conjunta o individual durante el desarrollo del presente trabajoque el objeto de estudio en el presente desarrollo.

Correlacional.

Este ejemplo de aprendizaje se muestra la reciprocidad puesto que se puede calcular el nivel de concordancia entre las dos variables, con el propósito es saber la semejanza o nivel de agrupación que exista entre ambas variables en una modelo o argumento de manara individual.

2.1.3 Tipo

Básica

Pues nos admite ubicar el ensayo y la tentativa para ampliar en cuestiones apropiadas en una empresa, y es especialmente científica y esta orientado en sustentar la enseñanza del estudiado, Esto evidencia que no está trazada para solucionar cuestiones apropiadas.

No experimental.

Principalmente se enfoca en observar acontecimientos sin modificar los detalles de su ambiente, no se requiere adulterar las variables ni maniobra de manera individual y se enfoca de manera natural.

Transversal.

Puesto que se recopilan testimonios en un término decidido con el propósito de investigar en un tiempo determinado

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1.

Variables, Operacionalización

variable	
Variable 1	administracion de ventas
Variable 2	Desempeño por competencias

Las variables son características observables que posee cada una de ellas y se tendrá resultados al ser medidas entre las dos.

2.2.2 Operacionalización

Valderrama (2014). En el momento de operar y procesar en donde se modifican las variables por algunas definiciones se caracteriza por las aplicaciones que forman los temas de investigación relacionados con las dimensiones y los indicadores.

2.3. Población.

2.3.1 Población

La población de la presente investigación esta compuesta por 30 trabajadores del área de ventas de la empresa Industria Tepsol S.A.C. donde se cuenta con la autorización del gerente para el desarrollo de la tesis.

2.3.2 Muestra Censal.

Se aplico el censo es decir se tomo como muestra al total de la población del área de ventas de los trabajadores de la empresa Industria Tepsol S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

La técnica aplicada fue la encuesta a travez de los cuestionarios realizados en forma de pregunta y se obtuvo una información deseado de los trabajadores.

Tabla 2.

Estructura organizacional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Item
Administración de ventas	Reclutamiento y selección	1-5
	Motivación y capacitación	6-11
	Organización y remuneración	12-17
Desempeño por competencias	Definición o revisio	18-19
	Definición de competencias	20-21
	Confección de los documentos necesarios	22-23
	Asignación de competencias	24-25
	Determinación de brechas entre competencias	26
	Diseño de procesos	27-29

Fuente: Elaboración propia

2.4.2 Instrumento.

Se utilizo un cuestionario y sirvió de instrumento permitiendo obtener la información para llegar a actuar el respectivo análisis a través de la Escala de Likert. Asimismo, la encuesta que se utilizó fue la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por cinco categorías: Nunca, casi nunca, A veces, casi siempre y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los colaboradores de la empresa tepsol, en la Tabla se muestra de forma muy organizada:

Tabla 3.

Categorías de valor en la escala de likert

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

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Los instrumentos fueron validados por tres juicios de expertos de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Para aplicar una escala insuperable de aplicabilidad. El presente

trabajo de investigación se pone a evaluación de juicio de expertos de la Universidad César Vallejo, según muestra en la tabla: 1,2. Esta evaluación se realiza con el objetivo de brindar relevancia al presente trabajo de investigación.

Tabla 4.

Validez del instrumento variable administración de ventas

Ítems	Validador	Aplicabilidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo Pedro	Es aplicable
Experto 2	Dr. Cojal Loli Bernardo	Es aplicable
Experto 3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Es aplicable

Tabla 5.

Validez del instrumento de la variable desempeño por competencias.

Ítems	Validador	Aplicabilidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo Pedro	Es aplicable
Experto 2	Dr. Cojal Loli Bernardo	Es aplicable
Experto 3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Es aplicable

El resultado obtenido en el análisis de las tablas de la Valdez de instrumento, considera que son aplicables ambos instrumentos, debido a a la existencia de claridad y coherencia que permitió la aplicación a mi muestra censal.

Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach, se utilizó el estadístico SPSS. Para proporcionar los resultados a travez de la fiabilidad que se logro aplicar en los 30 trabajadores de la empresa tepsol sac con un total de 28 preguntas. Que forman parte de la muestra censal y se obtuvo los resultados mencionados.

Variable: administracion de ventas

Escala de fiabilidad de la variable 1 administración de ventas y desemepeño por competencias.

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	17

Fuente: SPSS.

Segun los datos obtenidos en la tabla el analisis de confiabilidad de la variable administración de ventas, se ha obtenido un resultado de 0.959. Lo cual nos indica que es bueno segun los coeficientes del alfa de Cronbach.

Variable: desempeño por competencias

Escala de fiabilidad de la variable desempeño por competencias

Tabla 7.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	16

Fuente: SPSS.

Segun los datos obtenidos en La tabla el analisis de confiabilidad de la variable desempeño por competencias, se ha obtenido un resultado de 0.955 lo cual nos indica que es positiva en el desarrollo. Interpretación: Los resultados obtenidos en la confiabilidad del cuestionario sobre la administración de vantas y desempeño por competencias fue aplicado a 30 colaboradores de la empresa tepsol sac, que arrojó un valor igual a 0,959 y 0.964, respectivamente en el Alfa de Cronbach; lo que indica que tiene una excelente confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva tiene la finalidad de describir los datos recogidos y la estadística Inferencial, su intención es percibir más allá de describir las distribuciones de las variables. Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Para calcular, estudiar e interpretar los datos.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta el respeto a las Normas básicas de convivencia, así Como: la moral y las buenas costumbres. La investigación cuenta con

permiso del Gerente General Sr. Esteban Garcia Valdez de la empresa Industrias Tepsol S.A.C. que se aplico la encuesta en la fase piloto y desarrollo.

II. Resultados

Alfa de Crombrach. Método estadístico: se utilizó el programa estadístico SPSS, para el procesamiento de los datos recolectados que se mostrará mediante cuadros para el análisis respectivo, obteniendo las conclusiones sobre el problema planteado.

Tabla 8.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,959	17

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,964	16

Tabla 10.

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Interpretación: Los resultados obtenidos en la confiabilidad del cuestionario sobre la administración de ventas y el desempeño por competencias fueron aplicados a 30 colaboradores de la empresa, que arrojó un valor igual a (0,959), y (0.964), respectivamente en el Alfa de Cronbach; lo que indica que tiene una confiabilidad excelente.

Resultados

Se ha realizado la operación a través del programa SPSS, con una muestra de 30 encuestados lo cual presento el siguiente resultado como se muestra en la Tabla.

Regla de decisión

Si el valor de Sig. < 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si el valor de Sig. > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

Prueba de normalidad SPSS DE LA V1, Y LA V2.

Tabla 11.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Administración de ventas	,311	30	,000	,758	30	,000
Desempeño por competencias	,337	30	,000	,715	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación La Tabla muestra que la variable administración de ventas resulto con un valor SIg de 0,00; y la variable desempeño por competencias con un valor de 0.00, por lo

tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman). En la empresa industria tepsol sac Comas ,2018. Lima

Prueba de normalidad de La V2 y La Primera dimensión de LA V1

Tabla 12.

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño por competencias	por	,176	30	,018	,876	30	,002
Reclutamiento y selección	y	,284	30	,000	,766	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,000, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión reclutamiento y selección. Este grado de correlación indica que es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima

Prueba de normalidad de la V2 y la segunda dimensión de la V1

Tabla 13.

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño por competencias	por	,176	30	,018	,876	30	,002
Motivación y capacitación	y	,295	30	,000	,797	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,000, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión motivación y capacitación. Este grado de correlación indica que es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que permite señalar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima.

Prueba de normalidad de la V2 y la tercera dimensión de la V1

Tabla 14.

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño por competencias	por	,176	30	,018	,876	30	,002
Organización remuneración	y	,169	30	,028	,882	30	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,003, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión organización y remuneracion. Este grado de correlación indica que la relación es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que permite señalar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. en la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima

Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2

Tabla 15.

Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2

			Administración de ventas	Desempeño por competencias
Rho de Spearman	Administración de ventas	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño por competencias	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación. La administración de ventas se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según la correlación de Rho Spearman es 0,940 y 1,000, representando una relación y fuerte entre v.1 y la v.2, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. 2019 - Lima.

Tabla 16.

Prueba de hipotesis de la v2 y la primera dimensión de la VI

			Desempeño por competencias	Reclutamiento y selección
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Reclutamiento y selección	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

El reclutamiento y selección se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,793 y 0.1000, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima

Tabla 17.

Prueba de hipotesis de la V2 y la segunda dimensión de la VI

			Desempeño por competencias	Motivación y capacitación
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	de 1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Motivación y capacitación	Coefficiente de correlación	de ,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La motivación y la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,891 y 0.1000, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima

Tabla 18.

Prueba de hipotesis de la V2 y la tercera dimensión de la VI

		Desempeño por competencias		
		Organización y remuneración		
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Organización y remuneración	Coefficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La organización y remuneración se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,938 y 0.1000, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima.

Gráficos por variables

Tabla 19.

Administración de ventas

N	Válido	30
	Perdidos	0

Tabla 20.

Administración de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	9	30,0	30,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

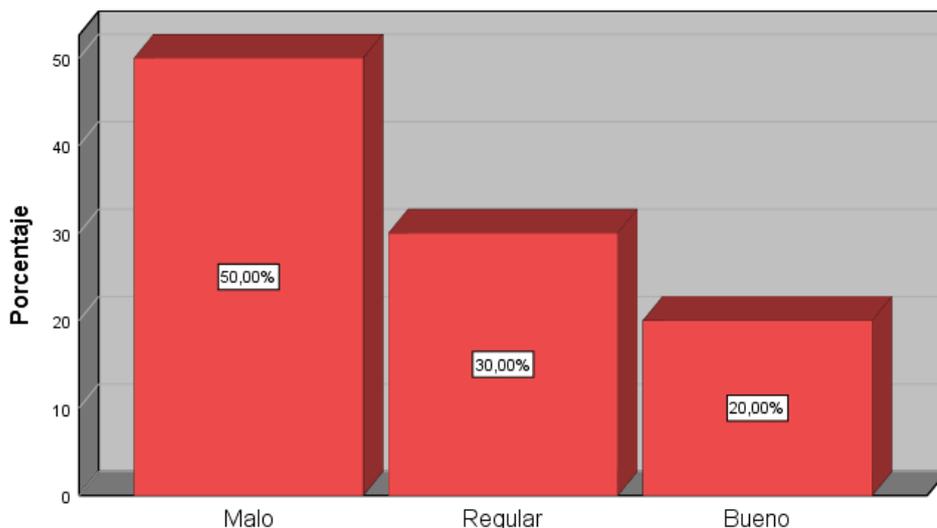


Figura 1. Administración de ventas,

En grafico se puede apreciar que los encuestados afirmaron que en la empresa requiere de una restructuración administrativa en el área de ventas, el 50% afirmó que es malo, el 30% regular y el 20% bueno, en el análisis se requiere establecer los mecanismos de conformar los integrantes de ventas.

Desempeño por competencias

Tabla 21.

Desempeño por competencias

Estadísticos		
N	Válido	30
	Perdidos	0

Tabla 22.

Desempeño por competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	53,3	53,3	53,3
	Regular	5	16,7	16,7	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

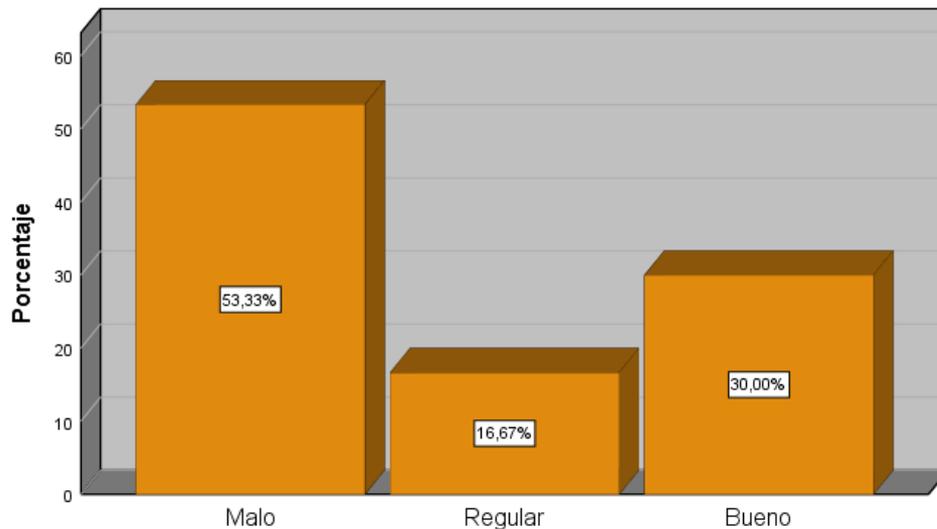


Figura 2. Desempeño por competencias.

En grafico se puede apreciar que los encuestados afirmaron que en la empresa existe ausencia en el control del desempeño por competencias del personal, el 53.33% afirmo que es malo, el 16.67% regular y el 30% bueno, en el análisis se requiere diseñar las formas de controlar el desempeño de cada integrante.

Gráfico por dimensión

Tabla 23.

Reclutamiento y selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	3	10,0	10,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

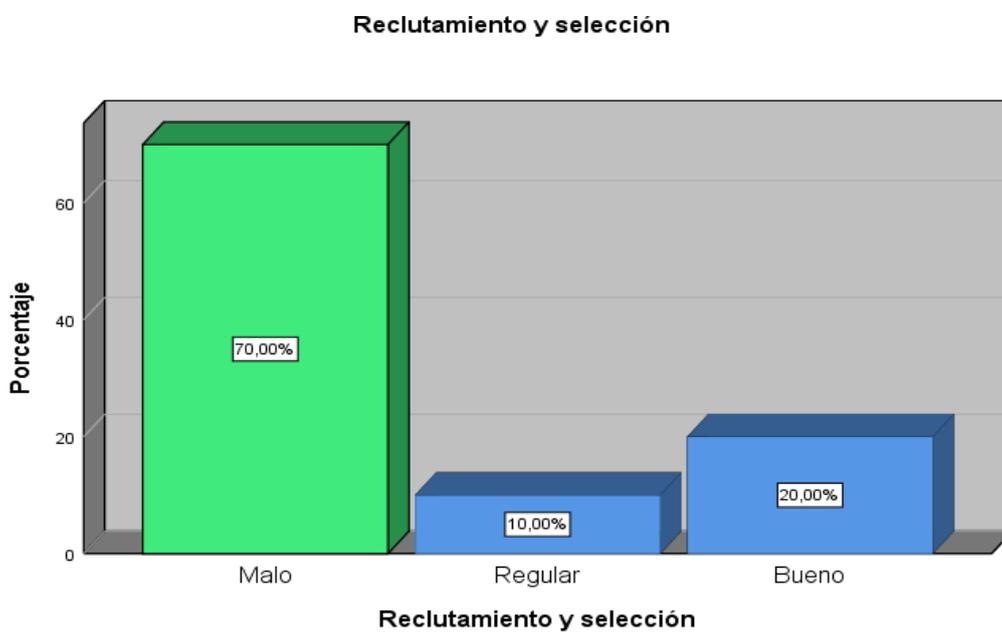


Figura 3. Reclutamiento y selección

En gráfico se puede apreciar que los encuestados afirmaron que en la empresa existe ausencia en departamento de RR. HH. Para el reclutamiento y selección de personal, el 50% afirmó que es malo, el 30% regular y el 20% bueno, en el análisis se requiere establecer los mecanismos de captación de los nuevos integrantes para cada área determinada.

Tabla 24

Motivación y capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	24	80,0	80,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

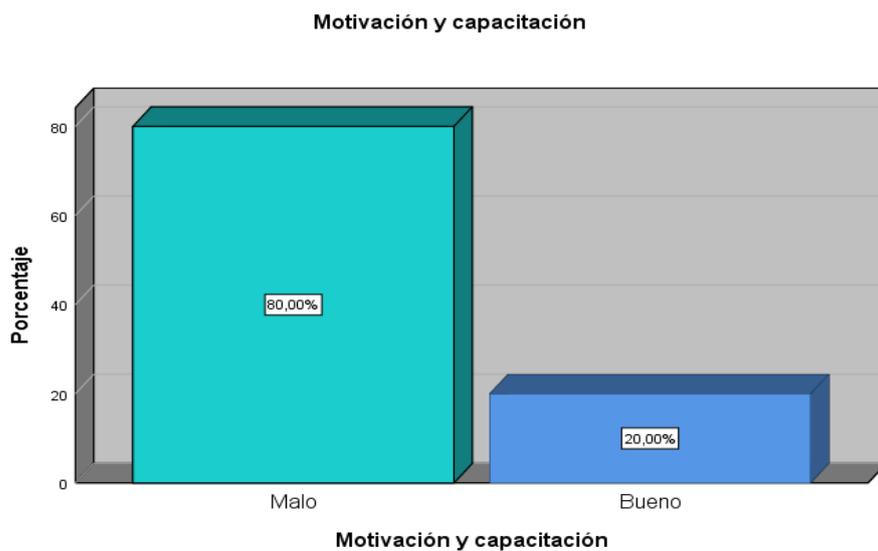


Figura 4. Motivación y capacitación

En grafico se puede apreciar que los encuestados afirmaron que en la empresa existe ausencia de motivación y capacitación por parte de la organización para el personal, el 80 % afirmo que es malo, el 20 % bueno, en el análisis se requiere diseñar las formas de mmotivar y capacitar a los integrantes de cada área para que no se sientan aislados por parte del gerente.

Tabla 25.

Organización y remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	9	30,0	30,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

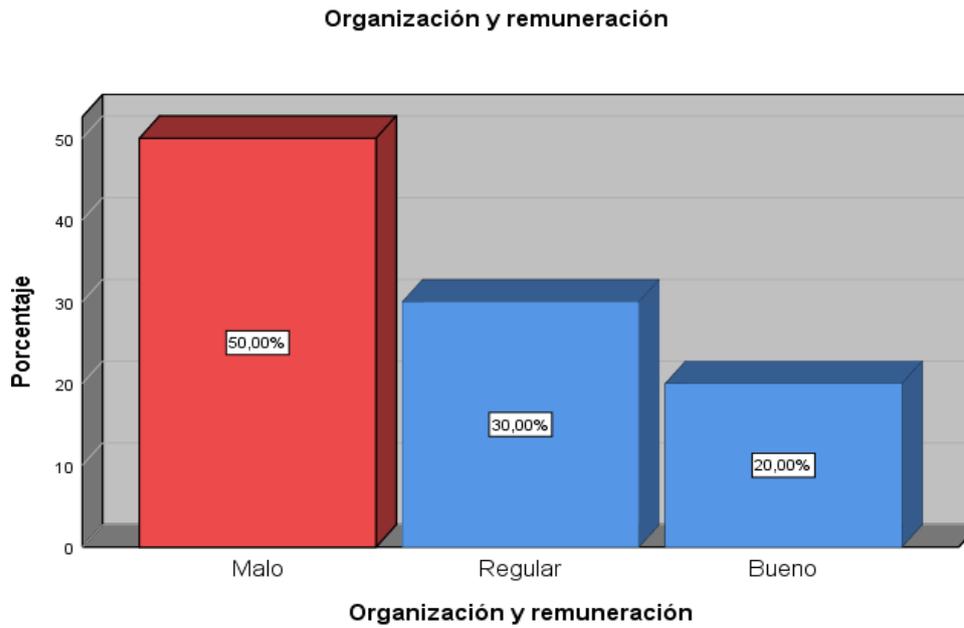


Figura 5. Organización y remuneración

En grafico se puede apreciar que los encuestados afirmaron que en la empresa existe una escasa organización administrativa y la remuneracion no se asigna a los colaboradores de acuerdo a su rendimiento y productividad del personal, el 50 % afirmo que es malo, el 30% regular y el 20% bueno, en el análisis se requiere diseñar las formas de organizar y remunerar los integrantes de cada área para que no se sientan aislados los trabajadores por la empresa.

V. Discusión

En la reciente investigación desarrollada es básicamente para acreditar el grado de correlación entre las variables administración de ventas y desempeño por competencias en la empresa industria tepsol sac. Comas 2018, luego de realizar la prueba de hipótesis se determinó relación significativa con una fiabilidad de 0.959 y 0,964 respectivamente por el alfa de Cronbach, en el área de ventas de la empresa Industria Tepsol SAC. Comas 2018. Lima.

Vera (2016) desarrolla su investigación desempeño por competencias Ecuador. Dicha investigación fue aplicada de manera directa a los 25 colaboradores del banco, y se obtuvo como resultado que el 84% manifestaron que el desempeño por competencias es una herramienta de RR, HH. Y el 16 % señalaron que no constituye herramienta importante, y finalizó que el desempeño por competencias es la capacidad y la aptitud que demuestra el colaborador en su desempeño. Mientras que en el resultado en la figura 5. El área de RR. HH. Prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos. Afirmaron nunca 60%, casi nunca 10%, a veces 20% y el 10% casi siempre. Existe una similitud con el antecedente antes mencionado, lo cual se afirma el problema específico uno, y la hipótesis específica uno que es fundamental el reclutamiento y selección del personal con el desempeño por competencias, se debe establecer el área de RR.HH. En la empresa idónea para reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y evaluar a los colaboradores en etapas diferentes para obtener óptimos resultados en beneficio de la empresa. Porret. (2014). Manifiesta el desempeño laboral es iniciativa propia del colaborador sus habilidades le van a permitir anticipar a los demás y su aprendizaje e interés por conocer más sobre la empresa le permitirá dar más de sí mismo. Guillen y Sánchez (2017) su tesis Gestión de la administración de ventas Chiclayo. Propuso un modelo de incrementar la rentabilidad evaluando los integrantes de ventas con aplicación directa a tres de ellos de manera descriptiva, finalizó que existe retraso en el cumplimiento con los clientes en el momento de realizar una venta a falta de un plan estratégico, y sin tener las formas de medir el rendimiento de cada uno de ellos, pues no se aplica las normas que requiere una empresa para el desarrollo. Así mismo en la figura 13. Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización, se aprecia que existe una deficiencia en la motivación y la capacitación de los colaboradores de la empresa con los porcentajes demostrados por los

colaboradores: el 60% nunca, 20% casi nunca, 10 a veces y el 10% casi siempre, con estos resultados se demuestra el grado de relación entre el problema específico dos y el objetivo específico dos de la tesis desarrollada. Rodríguez (2016) desempeño por competencias. Trujillo. Su finalidad fue incorporar una forma de desempeño por competencias a 77 colaboradores en la organización para conocer las características de los colaboradores y se obtuvo los resultados deseados con éxito. En la investigación antes mencionada se demuestra que la forma de organizar y remunerar a los colaboradores es importante para su desempeño en las tareas encomendadas. En la figura 22, se aprecia. La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores. Nunca 50%, casi nunca 20%, a veces 20%, casi siempre 10%, se demuestra que el problema específico tres y el objetivo específico tres existe relación entre organización y remuneración con la administración de ventas.

Finalizando con los resultados de los tesis desarrollada es trascendental los problemas encontrados en la empresa Industria Tepsol SAC, Comas 2018 Lima. Existe demostración que entre las dos variables existe un grado de relación. Administración de Ventas y el Desempeño por Competencias pudo hallarse vínculo recto, pues hacemos referencia si se obtiene a mejor desempeño se tendrá mayor venta, de esta manera se las teorías con el soporte teórico de los autores. Alles (2012), desempeño por competencias y Jobber y Lancaster, Administración de Ventas (2012). Los cuales son los autores principales para el desarrollo de la tesis presentada

V. Conclusiones

Estableciendo la conformidad con los objetivos propuestos y los propósitos deseados en el desarrollo de la tesis se finaliza con las conclusiones.

Se determinó con el alfa de Cronbach una relación positiva entre las variables administración de ventas y el desempeño por competencias en la empresa Industria Tepsol S.A.C. Comas 2018. Obtuvo como resultado de 0.959 y 0.964, de fiabilidad en la tabla 15, y 17 respectivamente, si se logra un excelente desempeño por competencias habrá una buena administración de ventas por los integrantes de la empresa.

Primero. En la averiguación se finaliza que el reclutamiento y selección del personal interviene en el desempeño por competencias en el área de ventas, según el vínculo de demostración Rho de Spearman de 0,793, lo que personaliza una conexión muy aguda con un nivel de sig. 0,000 por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol s.a.c. Comas 2019 – Lima. A través de la encuesta realizada, la empresa aun no dispone un área de reclutamiento y selección del personal de ventas para incrementar las relaciones y tener un compromiso efectivo con los clientes por parte de los encargados de ventas.

Segundo. En la averiguación se finaliza que la motivación y capacitación del personal interviene en el desempeño por competencias en el área de ventas, según el vínculo de demostración Rho de Spearman de 0,891, lo que personaliza una conexión muy aguda con un nivel de sig. 0,000 por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol s.a.c. Comas 2019 – Lima. A través de la encuesta realizada la empresa aun el personal en general no percibe una motivación y capacitación para el desempeño de sus funciones para incrementar su rendimiento de productividad logrando tener un compromiso efectivo para desempeño organizacional.

Tercero. En la averiguación se finaliza la organización y remuneración del personal interviene en el desempeño por competencias en el área de ventas, según el vínculo de demostración Rho de Spearman de 0,938, lo que personaliza una conexión muy aguda con un nivel de sig. 0,000 por lo tanto, se acepta la H1

(hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol s.a.c. Comas 2019 – Lima. A través de la encuesta realizada la empresa carece de una organización efectiva para direccionar su desarrollo, y también no se tiene una remuneración adecuada por su rendimiento de manera individual para los colaboradores que componen el equipo de traba mejorando el clima laboral y su bienestar personal.

Recomendaciones

Con el desarrollo del propósito de la indagación se ambiciona implementar una nueva estrategia de direccionar la administración de ventas y el desempeño por competencias, teniendo como antecedente los problemas presentados en la empresa industria tepsol s.a.c, basados en análisis de cambios y como modelo para futuras investigaciones.

- Crear un área de recursos humanos para los procesos de reclutamiento y selección del personal para el área requerida, y se debe aplicar las fuentes de reclutamiento y una entrevista severa y considerando la descripción del trabajo a realizar, conocer el puesto en el que mejor se desempeña esto significaría un ahorro y progreso en la organización.
- Garantizar que los integrantes recibirán una motivación y capacitación contante por parte de la empresa, de este modo el personal no se sentirá aislado y aprenderá nuevas técnicas y habilidades para su desempeño, se tendrá un trabajo en equipo sólido con una ventaja competitiva, y un mejor desempeño de su labor logrando llegar a las metas establecidas para el desarrollo de la empresa evitando errores humanos y hacer frente a los cambios que cada vez son más exigentes por los consumidores.
- Finalmente, en cuanto en la organización y remuneración es fundamental y es una necesidad para la entidad y se debe elaborar una estructura organizacional estableciendo los puestos en función a su desempeño, determinando el número de representantes y respetando las jerarquías de mando. Y la remuneración es la satisfacción del colaborador y estará basado en su rendimiento y productividad, se requiere que los productos sean despachados lo antes posible para la satisfacción del consumidor, el personal debe ser reconocido por sus logros individuales o colectivos a través de los incentivos y comisiones económicas por parte de la empresa.

IV. Referencias

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°* (2a. ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Arbulú, L. D. (27 de julio de 2018). Empresas: Presupuesto de TI cada vez se enfoca más en Gestion de Ventas. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/presupuesto-empresas-gestion-ventas-noticia-540623>
- Avila, C. G. (2016). Implementación de la Gestion por competencias en una entidad financiera (Tesis de Maestría, Universidad Central, Facultad de Ciencias Administrativas, Bogotá, Colombia) Recuperada el 15 de octubre de 2018 de http://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2017_implementacion_gestion_001.pdf
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidias-Arias#scribd>
- <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>
- Bernal, G. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia
- Capuano, A.M. (2004). Evaluación de desempeño por competencias. *Revista Invenio*, 7(13), 139-150
- Cardona, D. C. (2014) *Administración de ventas en la empresa el Manantial* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landivar, Facultad de Ciencias Económica y Empresariales, Huehuetenango, Guatemala). Recuperada el 8 de octubre del 2018 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/04/Cardona-Diana.pdf>
- Centella, M. B. (2013). Investigación del origen y la esencia de la administración de ventas. Recuperado de http://www.academia.edu/10330478/ORIGEN_Y_LA_ESENCIA_DE_LA_ADMI_NISTRACI%C3%93N_DE_VENTAS
- Cruz, P. y Vega, G. (2001). La Gestión por competencias: una nueva herramienta en la planificación estratégica del recurso humano (Tesis de licenciatura, Universidad de

Antofagasta, Chile)

- Cruz, K. E. (2016). *Marketing estratégico y su relación con la gestión de ventas en la empresa Servtec solution, Cercado de Lima* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima, Perú) Recuperada el 09 de octubre de 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17445/Cruz_QK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Guillen, E. C. y Sanchez, K. Y. (2017). *Evaluación de la Gestión del área de ventas de la empresa constructora JSM S.A.C. para proponer medidas correctivas que incrementen la rentabilidad económica, periodo 2015 – 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Sato Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad, Chiclayo, Perú). Recuperada el 17 de octubre del 2018 de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/838/1/TL_GuillenAliagaSthefanny_SanchezVargasKarin.pdf
- Gil Flores, J (2007). *La evaluación de competencias*. Universidad de Sevilla Educación XX1. 10, 2007, pp. 83-106 Facultad de Educación. UNED
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México: McGraw- Hill.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2007). *Paradigmas y Métodos de en tiempos de cambio* (5° ed.). Valencia, Venezuela: Epístemel.
- Hughes, G. D., McKee, D. y Singler, C. (2000). *Administración de ventas: Un enfoque de orientación profesional*. México: International Thomson
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Gil, I., Ruiz L. & Ruiz, J. (1997). *La nueva dirección de personas en la empresa*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D. & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos* (3ª ed.). Madrid, España: Prentice Hall.

- Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Sastre, M. & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial.Mc.Graw-Hill.
- Jobber, D. y Lancaster, G. (2012). *Administración de ventas* (8a. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN
- Johnston, M. y Marshall, G. (2009). *Administración de ventas* (9a. ed.). México: McGraw-Hill.
- León, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (2), 379-389
- León, V. (2018). *Fuerza de la administración de ventas determinante de la competitividad empresarial*. *Revista de Ciencias Sociales*. ISSN 1315-9518 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992014>
- Marcillo, N. G. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manab* (Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperada el 07 de octubre del 2018 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COMPETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf
- Mena, W. A. (2014). Propuesta de un modelo por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca para el año (Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador). Recuperada el 17 de octubre del 2018 de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf
- Porret, M. (2013). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (5a. ed.). Madrid: ESIC

- Rodriguez, D.A. (2016). Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS S.R.L. del Distrito de Trujillo 2016 (Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperada el 16 de octubre de 2018 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2369/1/RE_MAEST_ADM_DINA.RODRIGUEZ_MODELO.DE.GESTION.POR.COMPETENCIAS.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%C3%91O.LABORAL_DATOS.PDF
- Sampieri (1998). Capítulo IV metodología de la investigación. Recuperado de: UFGri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7841/.../362.829%202-B467f-CAPITULO%20IV.pdf
- Sandoval, F., Miguel, V. y Montaña, N. (2015). *Evolución del concepto de competencia*. Universidad Central de Venezuela
- Servel, A. (2011). *Administración de ventas* (3a. ed.). México: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. Recuperada el 17 de octubre de 2018 de <http://administracion.yolasite.com/resources/AdmonVtas.pdf>
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. (1°Ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (5° ed.). México: Limusa S.A.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vera, E. P. (2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Manabí, Ecuador). Recuperada el 15 de octubre del 2018 de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/LA%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20BANCO%20GUAYAQUIL%20AGENCIA%20PORTOVIEJO.pdf>

Zavala, F. (26 de setiembre 2015). Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936>

Zenteno, A. (s.f.). Evaluación de desempeño por competencias: Un enfoque distinto que busca desarrollar capacidades y promover el talento. MBS Consulting. Recuperado de <https://votemos.pe/solucion/consejos-de-recursos-humanos/evaluacion-de-desempeno-por-competencias>

Department of Technology Management and Economics Division of Innovation and R&D Management CHALMERS UNIVERSITY OF TECHNOLOGY Göteborg, Sverige
2017 Report No. E 2017:035. Design of a Sales

Management System for Organisations with an.
publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/249702/249702.pdf Linnaeus
University School of Business and Economics International Sales & Marketing
Spring 2015. How to Improve Sales Performance - DiVA portal. www.diva-portal.org/smash/get/diva2.../FULLTEXT01.pdf.

Bahls, Melanie (2013) *The impact of sales management control on salesperson behaviour and performance*. PhD thesis, University of Warwick.

Research output not available from this repository, contact author. Official
URL: <http://webcat.warwick.ac.uk/record=b2703710~S1> Request Changes to
record. wrap.warwick.ac.uk/59635/

The Impact of Marketing-Sales Relationship on Business Performance
epub.lib..pdf. Department of Marketing and Management Aalto University School
of Economics. Management Master's Thesis Katariina Kyckling

Software solution for Visual Sales process simulation and management
<https://patents.google.com/?q=G06Q10%2f0637>.
<https://www.google.com.pe/patents/US20130035990?dq=scope+sales+manage>

Systems and methods for interfacing between a sales management system and a project
planning system
<https://www.google.com.pe/patents/US9672484?dq=scope+sales+management&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj68sGRjbHjAhVIGLkGHUo7CcQQ6AEIQjAD>

Predicting incentive compensation for opportunities in sales performance management systems. www.google.com.pe/patents/US20150206089
<https://patents.google.com/?q=G06Q10%2f06398>.

Goods sales management system. www.google.com.pe/patents/US6470323
<https://patents.google.com/?q=G06Q30%2f06>

Advertising sales management system www.google.com.pe/patents/US7742946
Marketing, e.g. market research and analysis, surveying, promotions, advertising, buyer profiling, customer management or rewards; Price estimation or determination

<https://patents.google.com/?q=G06Q30%2f02> Online Time Interval Based Sale Management Platform www.google.com.pe/patents/US20110196727
<https://patents.google.com/?q=G06Q30%2f06>.

Anexos

Anexo. 1

Tabla 26.

Matriz metodológica

Método, Hipotético, deductivo	Nivel Descriptivo	Correlacional	Tipo – Básica	Diseño No experimental	Transversal
Según Hurtado y Toro (2007) este procedimiento es un paso que toma unas enunciaciones en característica de hipótesis y muestra tales hipótesis, supuesto de ellos, en vinculado de otras técnicas, soluciones que confirmanos con los hechos (p.145).	porque permite describir las variables de manera detallada durante su estudio de manera asociada y por separada Según Sampieri (1998), menciona que los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno (p. 60)	La presente investigación es correlacional porque mide el grado de relación que Existe entre las dos variables que es objeto de estudio, y tiene como finalidad conocer los conceptos, categorías de la variable en una muestra o contexto en particular.	Valderrama (2014) define: También es conocida como pura, teórica o fundamental y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos. (p.38)	Porque se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo el objeto en estudio de la variable Según Hernández (2010) (citado en Valderrama 2014) Es la que se realiza sin manipular la variable. Es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para describirlos y analizarlos. (p.67)	Según Hernández (2010) (citado en Valderrama (2014) “los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea” (p.68).

Anexo. 2

Matriz metodologica

Población	Muestra censal	Técnica	Instrumento	Validez	Confiabilidad
<p>La población de la presente investigación estará compuesta por 30 trabajadores de la empresa del área de ventas de la empresa Industria Tepsol S.A.C</p> <p>Según Bernal (2010) “Población es el conjunto de todos los elementos que comprende el trabajo de investigación” (p.160).</p>	<p>Se empleará La Muestra Censal, es decir se tomará como muestra al total de la población del área de ventas por 30 trabajadores de la empresa Industria Tepsol S.A.C. Valderrama (2014). Es; número óptimo y mínimo de unidades; al estimar las características poblacionales más relevantes. (p.184)</p>	<p>Será mediante la encuesta por jefe de cada área dentro de la empresa. Bernal (2010) define la encuesta como:</p> <p>Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas</p>	<p>Se aplicará el cuestionario como instrumento de medición que permitirá recolectar información para realizar el respectivo análisis.</p> <p>Según Bernal (2010) “Es un grupo de preguntas hechas para crear los datos necesarios, con el fin de obtener los objetivos de la (p.197).</p>	<p>Los instrumentos serán validados por tres juicios de expertos para que tenga un grado óptimo de confiabilidad y aplicabilidad. Para Bernal (2010), la validez significa: La validez se relaciona con el juicio que se hace respecto al grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir</p>	<p>La confiabilidad será medida con el coeficiente del alfa de Cronbach. Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a las consistencias de las puntuaciones logradas por los mismos individuos, cuando se les pregunta en diferentes situaciones con los mismos cuestionarios.”</p>

Anexo. 3

Tabla 27.

Matriz de operacionalización de: administración de venta

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Administración de ventas	Al intentar reclutar y seleccionar a un nuevo representante de ventas, los gerentes de ventas se encuentran en un rol que no es muy habitual. En lugar de ser vendedores, por esta vez adoptan el rol de compradores. es crucial que esta transición se realice de manera efectiva porque el éxito futuro de la fuerza de ventas depende de la intruducción de personal de alto calibre. Exsiste varios hechos que resaltan la importancia de una efectiva selección de la fuerza de ventas. (p. 382)	<p>La administración de ventas se evalua tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Reclutamiento y selección . Motivación y capacitación . Organización y remuneración <p>En el análisis de sus detalles menores se mide mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert.</p>	<p>Reclutamiento y selección</p> <p>Motivación capacitación</p> <p>Organización remuneración</p>	<p>1.- Descripción del trabajo</p> <p>2.-Fuentes de reclutamiento</p> <p>3.-Preparación de solicitud</p> <p>4.- Entrevista</p> <p>5.-Recursos complementarios</p> <p>1 Establecimiento de metas</p> <p>2 Desempeño de la fuerza de trabajo</p> <p>3 Trabajo en grupo</p> <p>4 Incentivos</p> <p>5 Costo beneficio de la capacitación</p> <p>6 Incremento de habilidades y técnicas en la capacitación</p> <p>1 estructura organizacional</p> <p>2 números de representantes</p> <p>3 establecimiento de territorio de ventas</p> <p>4 tipos de planes de remuneración</p> <p>5 remuneración orientadas a metas</p> <p>6 comisiones</p>

Fuente: Elaboracion propia

Anexo. 4

Tabla 28.

Matriz de operacionalización de: Desempeño por competencias

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño por competencias	La definición de competencias se relaciona con la mejor manera de lograr objetivos, los diferentes subsistemas de la empresa, diseñados a su vez en función de esas competencias que los llevarán al éxito, serán el vehículo para lograrlo. Por lo tanto, Gestion de Recursos Humanos por competencias no es nada más ni menos que el medio para tener éxito. Las competencias a su vez son aquellos comportamientos que nos permitirán alcanzar los resultados. (Alles, 2008, p.18)	El desempeño por competencias se evalúa tomando en cuenta:	Definición o revisión	. Visión . Misión
		Definición o revision Definición de competencias.	Definición de competencias	de . Competencias cardinales . Competencias específicas
		Confección de los documentos necesarios.	Confección de los documentos necesarios	los . Diccionario de competencias . Diccionario de comportamientos
		Asignación de competencias.	Asignación de competencias	de . Jerarquía de puesto . Estructura organizacional
		Determinación de brechas entre las competencias.	Determinación de brechas entre las competencias	de brechas Integrantes de organización de área
		Diseño de procesos	Diseño de Procesos	. Selección . Desempeño . Desarrollo

Fuente: Elaboracion propia

Anexo. 5

Tabla 29.

Matriz de consistencia administración de ventas y desempeño por competencia

P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL	V1 V2	DIMENSIONES	INDICADORES	it	I N S T	
¿Cuál es la relación entre administración de ventas y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018	Determinar la relación entre administración de ventas y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018.	Existe relación entre administración de ventas y el desempeño por competencias en el Área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 20	ADMINISTRACION DE VENTAS	Reclutamiento y selección	1.- Descripción del trabajo 2.- Fuentes de reclutamiento 3.-Preparación de solicitud 4.- Entrevista 5.-Recursos complementarios	P1 P2 P3 P4 P5	CUESTIONARIO	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO		Motivación y capacitación	1 Establecimiento de metas 2 Desempeño de la fuerza de trabajo 3 Trabajo en grupo 4 Incentivos 5Costo beneficio de la capacitación 6 habilidades y técnicas en la capacitación	P6 P7 P8 P9 P10 P11		
¿Cuál es la relación entre reclutamiento y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018	Establecer la relación entre reclutamiento y selección y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018.	Existe relación entre reclutamiento y selección y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018.		Organización y remuneración	1.- Estructura organizacional 2.-Números de representantes 3.-Establecimiento de territorio de ventas 4.-Tipos de planes de remuneración 5.- Remuneración orientadas a metas 6.- Comisiones	P12 P13 P14 P15 P16 P17		
¿Cuál es la relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018	Determiner la relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018.	Existe relación entre motivación y capacitación y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018.		DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS	Definición, revision de competencias	Visión, Misión Competencias cardinales Competencias específicas		P18 P19
Cuál es la relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018?	Establecer la relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en el área de ventas de Tepsol S.A.C., Comas, 2018	Existe relación entre organización y remuneración y el desempeño por competencias en el área de ventas Tepsol S.A.C., Comas, 2018.			Confeccción de los documentos necesarios	competencias comportamientos		P20 P21 P22
					Asignación de competencias	Jerarquía de puesto Estructura organizacional		P23 P24 P25
				Determinación de brechas entre las competencias	Integrantes de organización de área	P26 P27		
				Diseño de procesos	Selección, Desempeño, Desarrollo	P28 P29		

Fuente: Evalaboracion pro

Anexo. 6

Tabla 30.

Administración de ventas

DIMENSION	INDICADOR.	N	CN	AV	CS	S
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO					
	Quiénes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección					
	FUENTES DE RECLUTAMIENTO					
	En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo					
	PREPARACIÓN DE SOLICITUDES					
	El área de RR. HH. prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos					
	ENTREVISTA					
	En la entrevista la organización considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo					
	RECURSOS COMPLEMENTARIOS					
	El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización					
MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN	ESTABLECIMIENTO DE METAS	N	CN	AV	CS	S
	Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización					
	DESEMPEÑO DE LA FUERZA DE TRABAJO					
	La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador					
	TRABAJO EN GRUPO					
	Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización					
	INCENTIVOS					
	Las largas jornadas laborales son reconocidos proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización					
	COSTO BENEFICIO DE LA CAPACITACIÓN					
	A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño					
ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIÓN	INCREMENTO DE HABILIDADES Y TÉCNICAS EN LA CAPACITACIÓN					
	Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización					
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	N	CN	AV	CS	S
	La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores					
	NUMEROS DE REPRESENTANTES					
	Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado					
	ESTABLECIMIENTOS DE TERRITORIOS					
	La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio					
	TIPOS Y PLANES DE REMUNERACIÓN					
	La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño					
REMUNERACIÓN ORIENTADAS A METAS						
Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados						
COMISIONES						
Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados						

Fuente: Elaboración propia

Desempeño por competencias

DIMENSIÓN	INDICADOR	N	CN	AV	CS	S
DEFINICIÓN O REVISION	VISION					
	los colaboradores conocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos					
	MISIÓN					
	Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento					
DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	COMPETENCIAS CARDINALES	N	CN	AV	CS	S
	La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores					
	COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
	Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas					
	El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrolla tareas específicas					
CONFECCIÓN DE LOS DOCUMENTOS NECESARIOS	DICCIONARIOS DE COMPETENCIAS	N	CN	AV	CS	S
	Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida					
	DICCIONARIOS DE COMPORTAMIENTOS					
	El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos					
ASIGNACIÓN DE COMPETENCIAS	JERARQUÍA DE PUESTOS	N	CN	AV	CS	S
	Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos					
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
	La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores					
DETERMINACIÓN DE BRECHAS ENTRE LAS COMPETENCIAS	INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN	N	CN	AV	CS	S
	El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto.					
DISEÑO DE PROCESOS	SELECCIÓN	N	CN	AV	CS	S
	El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos.					
	Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización					
	DESEMPEÑO					
	El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente					
	Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones					
	DESARROLLO					
Se establece un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización						
	El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro de su objetivo.					

Fuente: Elaboración propia

Alfa de Crombrach

Método estadístico: se utilizó el programa estadístico SPSS, para el procesamiento de los datos recolectados que se mostrará mediante cuadros para el análisis respectivo, obteniendo las conclusiones sobre el problema planteado.

Tabla 32.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	17

Tabla 33.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	16

Tabla 34.

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Interpretación: Los resultados obtenidos en la confiabilidad del cuestionario sobre la administración de ventas y el desempeño por competencias fue aplicado a 30 colaboradores de la empresa, que arrojó un valor igual a (0,959), y (0.964), respectivamente en el Alfa de Cronbach; lo que indica que tiene una confiabilidad excelente.

Resultados

Se ha realizado la operación a través del programa SPSS, con una muestra de 30 encuestados lo cual presento el siguiente resultado como se muestra en la Tabla.

Regla de decisión

Si el valor de Sig. < 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si el valor de Sig. > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

Prueba de normalidad SPSS DE LA V1, Y LA V2.

Tabla 35.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Administración de ventas	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Desempeño por competencias	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 36.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración de ventas	,311	30	,000	,758	30	,000
Desempeño por competencias	,337	30	,000	,715	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación La Tabla muestra que la variable administración de ventas resulto con un valor SIg de 0,00; y la variable desempeño por competencias con un valor de 0.00, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman). En la empresa industria tepsol sac Comas ,2018. Lima

Prueba de normalidad de La V2 y La Primera dimensión de LA V1

Tabla 37.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño por competencias	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Reclutamiento y selección	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 38.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño por competencias	,176	30	,018	,876	30	,002
Reclutamiento y selección	,284	30	,000	,766	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,000, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión reclutamiento y selección. Este grado de correlación indica que es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima

Prueba de normalidad de la V2 y la segunda dimensión de la V1

Tabla 39.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño por competencias	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Motivación y capacitación	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 40.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño por competencias	,176	30	,018	,876	30	,002
Motivación y capacitación	,295	30	,000	,797	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,000, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión motivación y capacitación. Este grado de correlación indica que es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que permite señalar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima.

Prueba de normalidad de la V2 y la tercera dimensión de la V1

Tabla 41.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño por competencias	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Organización y remuneración	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 42.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño por competencias	,176	30	,018	,876	30	,002
Organización y remuneración	,169	30	,028	,882	30	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla se observa que existe una excelente correlación con un nivel de Sig 0.02, y 0,003, entre la variable desempeño por competencias y la dimensión organización y remuneración. Este grado de correlación indica que la relación es buena de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que permite señalar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En la empresa industria tepsol sac. Comas - 2018. Lima

Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2

Tabla 43.

Prueba de hipótesis general de correlación de LA V,1 y V,2

			Administración de ventas	Desempeño por competencias
Rho de Spearman	Administración de ventas	Coefficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Desempeño por competencias	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación. La administración de ventas se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según la correlación de Rho Spearman es 0,940 y 1,000, representando una relación y fuerte entre v.1 y la v.2, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. 2019 - Lima.

Tabla 44.

Prueba de hipotesis de la v2 y la primera dimensión de la VI

			Desempeño por competencias	Reclutamiento y selección
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Reclutamiento y selección	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

El reclutamiento y selección se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,793 y 0.1000, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima

Tabla 45.

Prueba de hipotesis de la V2 y la segunda dimensión de la VI

Correlaciones

			Desempeño por competencias	Motivación y capacitación
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Motivación y capacitación	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La motivación y la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,891 y 0.1, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima.

Tabla 46.

Prueba de hipotesis de la V2 y la tercera dimensión de la VI

			Desempeño por competencias	Organización y remuneración
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Organización y remuneración	Coefficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

La organización y remuneración se relaciona significativamente con el desempeño por competencias, según Rho Spearman es 0,938 y 0.1000, representando una relación positiva muy fuerte entre ambas, por lo tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula). En la empresa industria tepsol sac. Comas 2019 – Lima.

Gráficos por variables

Tabla 47.

Administración de ventas

N	Válido	30
	Perdidos	0

Tabla 48.

Administración de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	9	30,0	30,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

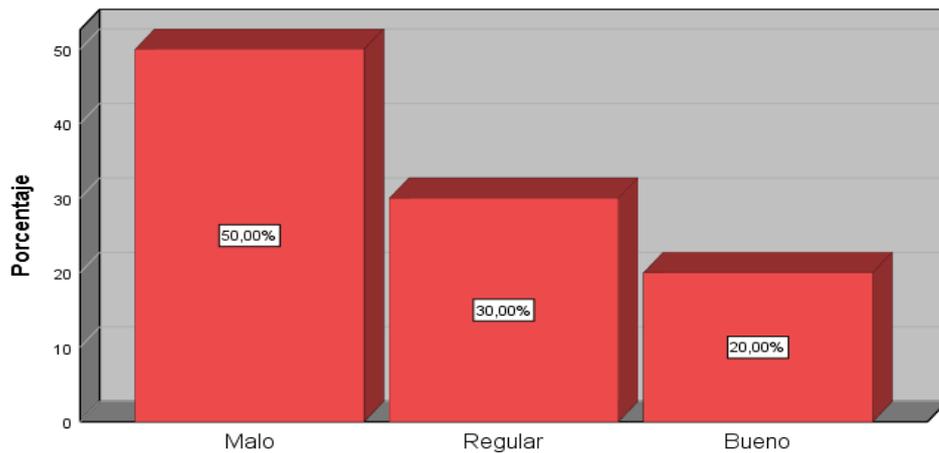


Figura 6. Administración de ventas

En la figura se puede apreciar que los colaboradores encuestados demostraron que existe una deficiencia en la administración de ventas con los siguientes resultados el 50% malo, 30% regular, 20% bueno, en el análisis la empresa se encuentra con la necesidad de realizar una estructuración administrativa

Desempeño por competencias

Tabla 49.

Desempeño por competencias

Estadísticos		
N	Válido	30
	Perdidos	0

Tabla 50.

Desempeño por competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	53,3	53,3	53,3
	Regular	5	16,7	16,7	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

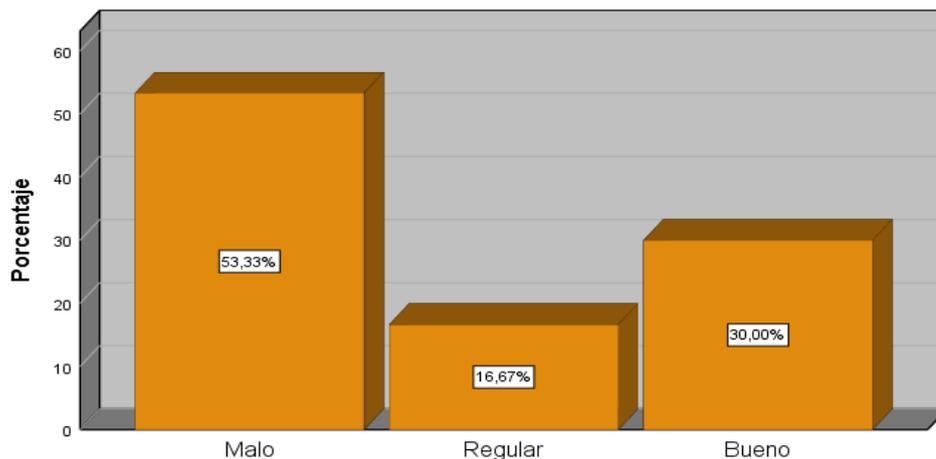


Figura 7. *Desempeño por competencias*

En la figura se puede apreciar que los colaboradores encuestados demostraron que existe una deficiencia en el desempeño por competencias con los siguientes resultados: el 53.33% malo, 16.67% regular, 30% bueno. En el análisis la empresa se encuentra con la necesidad de realizar una estructuración administrativa.

Gráfico por dimensión

Reclutamiento y selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	3	10,0	10,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



En la figura se puede apreciar que los colaboradores encuestados demostraron que existe una deficiencia en el área de reclutamiento y selección del personal con los siguientes resultados el 70% malo, 10% regular, 20% bueno, en el análisis la empresa se encuentra con la necesidad de realizar una estructuración administrativa

Motivación y capacitación

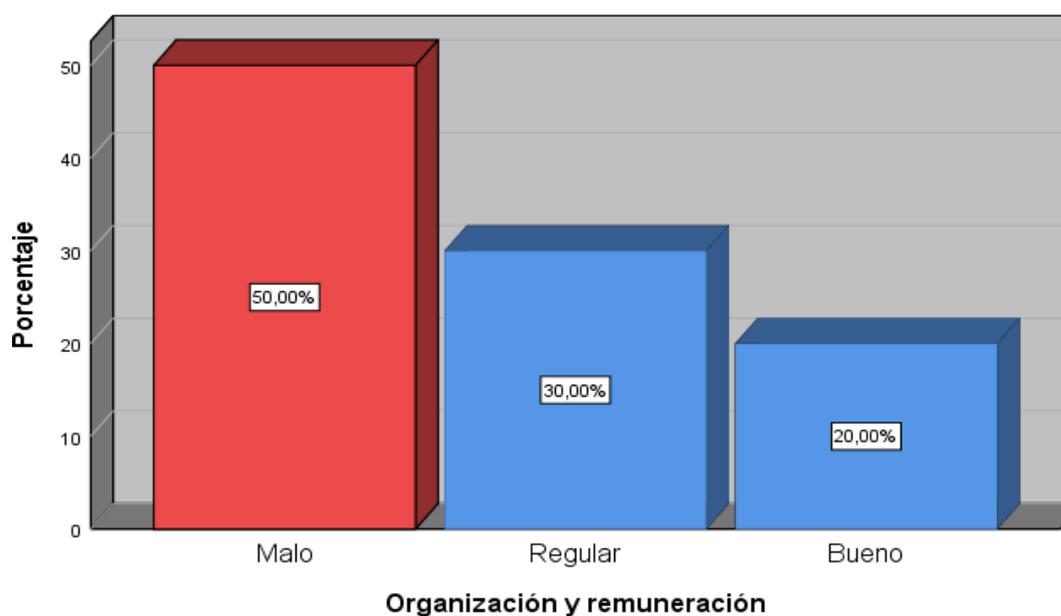
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	24	80,0	80,0	80,0
Bueno	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En la figura se puede apreciar que los colaboradores encuestados demostraron que existe una deficiencia en el área de motivación y capacitación para el personal con los siguientes resultados el 70% malo, 10% regular, 20% bueno, en el análisis la empresa se encuentra con la necesidad de realizar una estructuración administrativa

Organización y remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	9	30,0	30,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización y remuneración



En la figura se puede apreciar que los colaboradores encuestados demostraron que existe una deficiencia en el área de organización y remuneración del personal con los siguientes resultados: el 50% malo, 30% regular, 20% bueno. En el análisis, la empresa se encuentra con la necesidad de realizar una reestructuración administrativa.

Gráficos por pregunta

Tabla 51.

¿Quienes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección (Agrupada)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	6	20,0	20,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

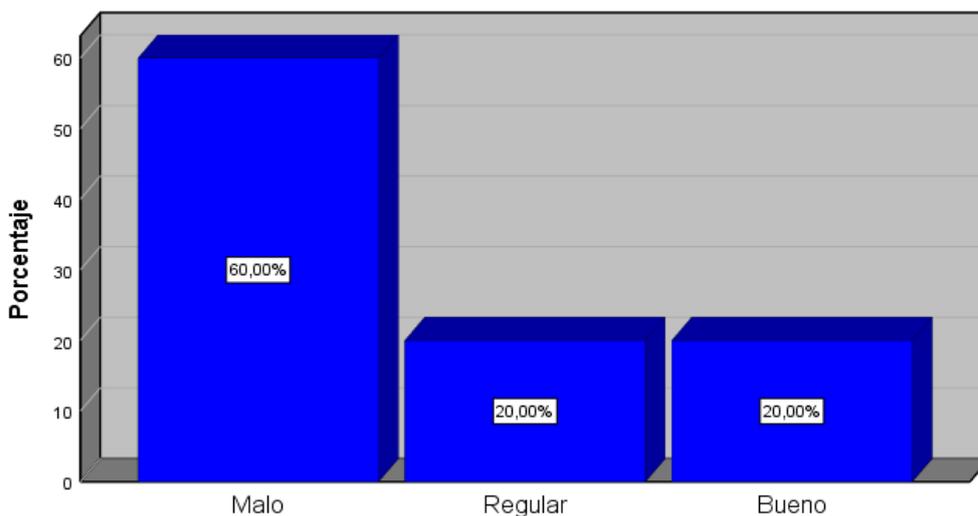


Figura 8. ¿Quienes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección (Agrupada)?

Figura 60% de los empleados afirmaron que existe deficiencia, Quienes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección, mientras que un 20% afirman que es regular y 20% es bueno. **Análisis** Aquí se determina que el 60% de los empleados afirman que existe deficiencia en el área de reclutamiento y selección del personal.

Tabla 52.

¿En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	9	30,0	30,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

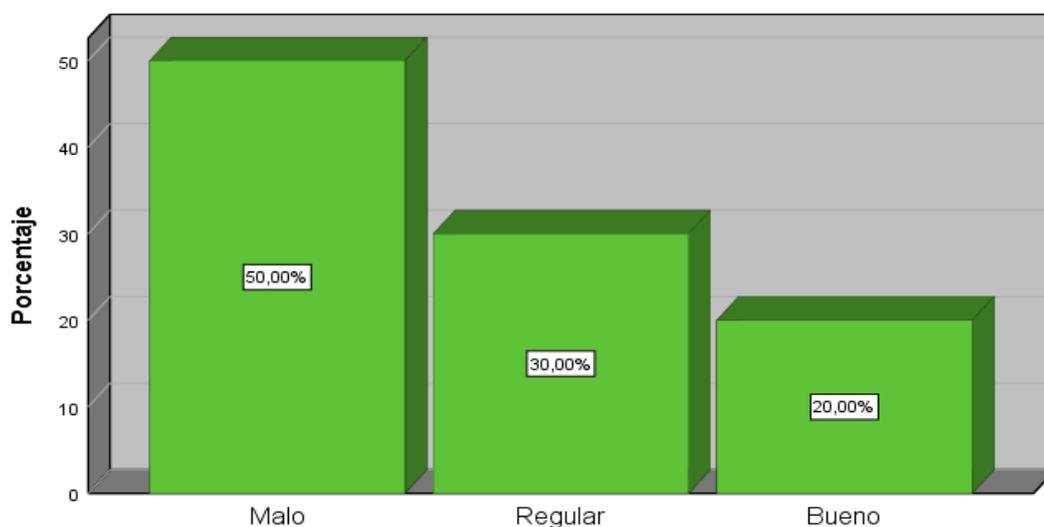


Figura 9. *¿En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo?*

Figura 50% de los empleados afirmaron que existe deficiencia, En la fase de reclutamiento se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo, mientras que un 10% de manera regular 20% es bueno.

En el análisis Según Jobber y Lancaster (2012). Existen varias etapas en el proceso de reclutamiento y selección, los cuales son: Preparación de la descripción del trabajo y especificación del personal. Identificación de fuentes de reclutamiento y métodos de comunicación. Diseño de una forma de solicitud efectiva y preparación de una lista corta. Entrevistas. Selección de recursos complementarios: pruebas psicológicas, representación de roles. La comprensión de cada etapa y los procedimientos correctos a seguir maximizarán las posibilidades de seleccionar al candidato correcto. (p. 384).

Tabla 53.

¿El área de RR. HH. Prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	70,0
	A Veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

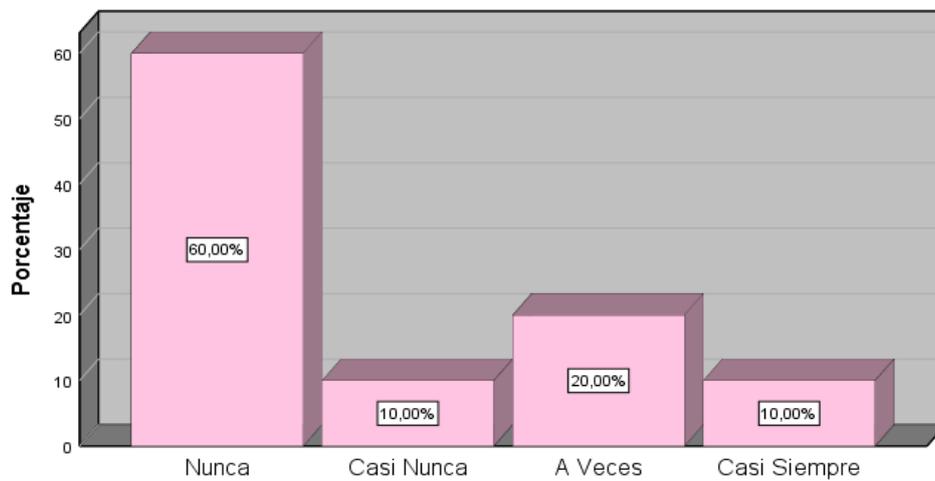


Figura 10. *¿El área de RR. HH. Prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos?*

En la Figura se demuestra que el 60% de los empleados afirmaron que se carece de un área de RR. HH. Para preparar las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos mientras que un 10% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis Las hojas de solicitud podrían ser otro tipo de currículum vitae. Son curriculares elaborados por las empresas en las que aparecen los campos a rellenar y el candidato tiene que cumplimentarlos. Permite recoger de todos los candidatos la misma información y facilita su grabación en una base de datos, así como establecer comparaciones entre varias personas.

Tabla 54.

¿En la entrevista la organización considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	70,0	70,0	70,0
	A Veces	3	10,0	10,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

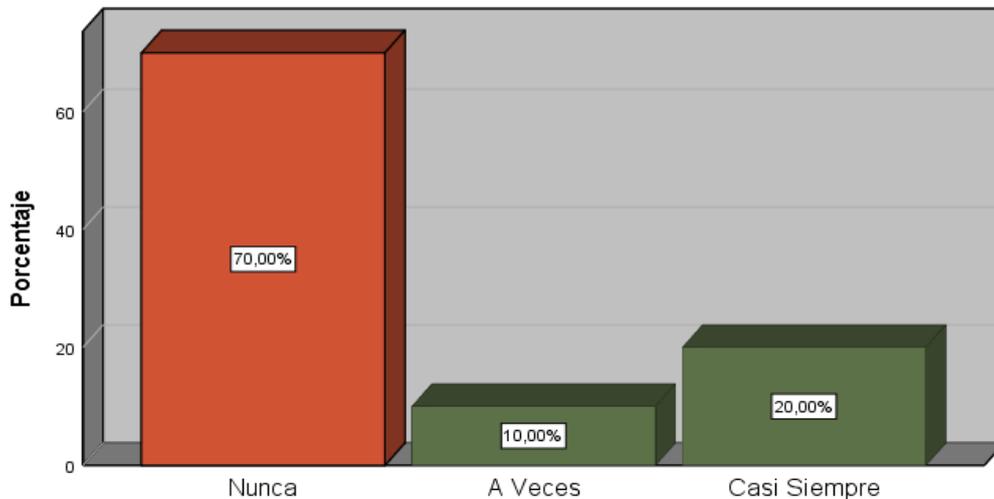


Figura 11. ¿En la entrevista la organización considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo?

En el análisis Figura 70% de los empleados afirmaron que hay una deficiencia, En la entrevista la organización, se considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo mientras que un 10% a veces, 20% casi siempre.

En el análisis Al iniciar la entrevista, el jefe deberá recordar al entrevistado la finalidad de la reunión, recalando el papel de la misma como sistema de seguimiento permanente y como instrumento idóneo para la ayuda en su desarrollo personal y profesional, siempre en un sentido positivo.

Tabla 55.

¿El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	A Veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

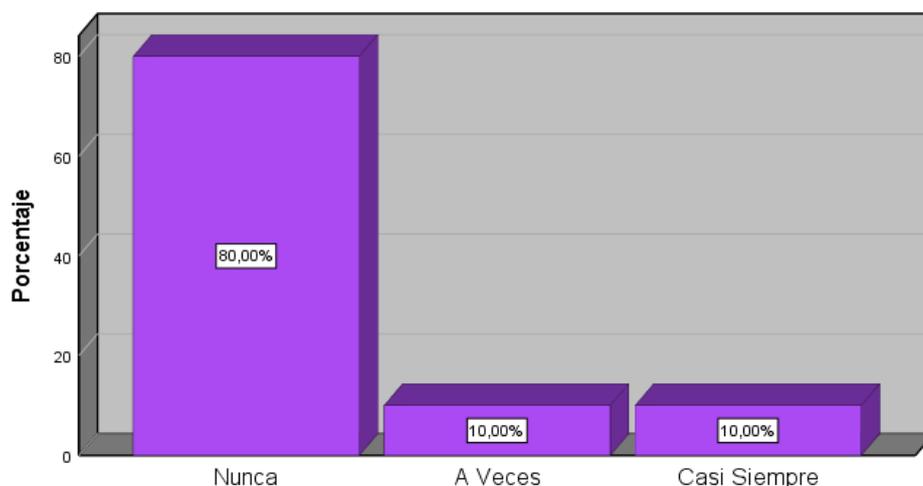


Figura 12. ¿El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización?

En la Figura se muestra que 80% de los empleados afirmaron hay fallas en el desempeño laboral y no existe ser evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización, mientras que un 10% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis Los recursos complementarios representan una importante contribución a la base general de recursos de la organización para el desarrollo y complementan los recursos básicos que se destinan a apoyar las actividades operacionales para el desarrollo, al mismo tiempo hace notar que los recursos complementarios deben utilizarse de una manera más flexible, más predecible, y ajustarse mejor a los planes estratégicos y las prioridades de la organización y reconoce que los recursos complementarios no sustituyen a los recursos básicos.

Tabla 56.

¿Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	A Veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

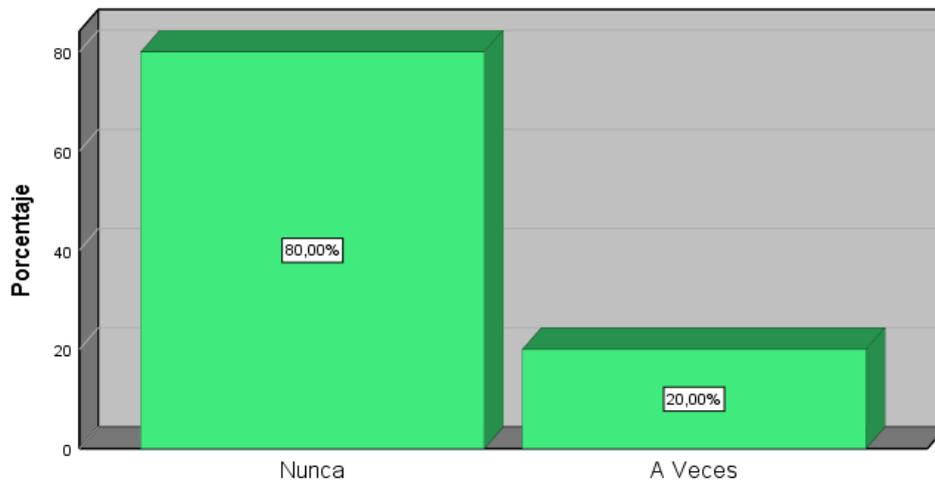


Figura 13. ¿Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización?

La Figura muestra que el 80% de los empleados afirmaron que, Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadoras o mejoradas, hay debilidades en ser reconocido por la organización, mientras que el 20% a veces.

Por otra parte, Según Jobber y Lancaster (2012). Crear y mantener una fuerza de ventas bien motivada es un reto. La confianza y motivación de los ejecutivos de venta se desgastan de manera constante, ante los rechazos inevitables que experimentan por parte de los compradores en sus actividades cotidianas, en algunos campos en esencial en los seguros de vida y el de ventanas con dos cristales, los rechazos son mucho mayores que los éxitos; con esto la motivación se vuelve un problema importante

Tabla 57.

¿La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	A Veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

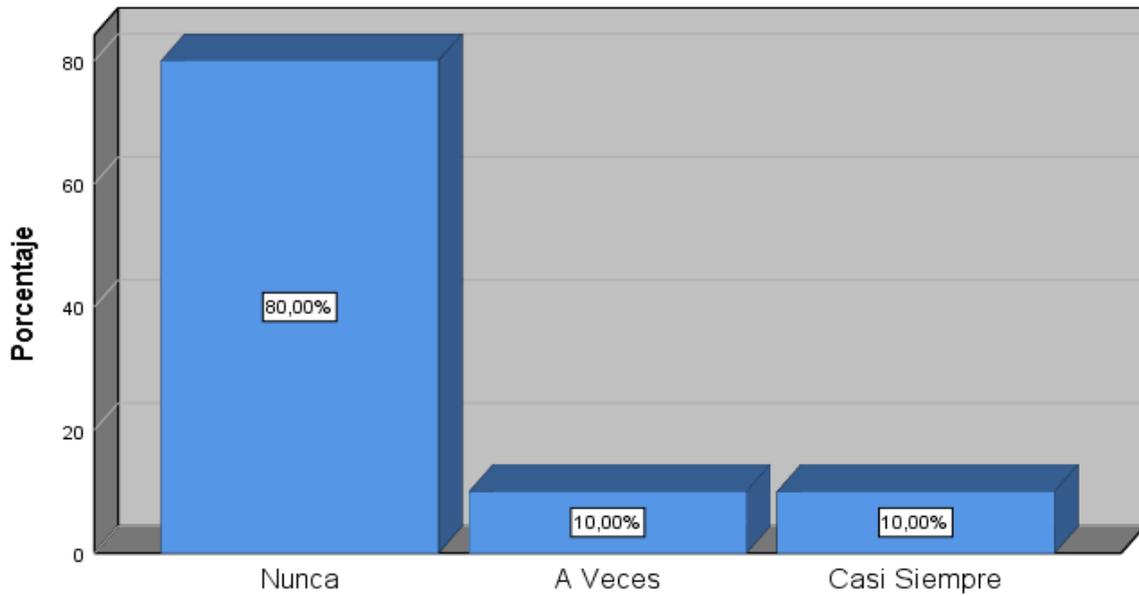


Figura 14. *¿La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador?*

La Figura muestra 80% de los empleados afirmaron que hay fallas en la asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador, mientras que un 10% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis Por otra parte, Según Jobber y Lancaster (2012).

El hecho de que el ejecutivo de ventas y el supervisor estén geográficamente distantes empeora la situación del deudor que se siente aislado, incluso descuidado, a menos que la administración ponga atención especial en las estrategias motivacionales en cuenta de sus necesidades. (p.403)

Tabla 58.

¿Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	80,0
	A Veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

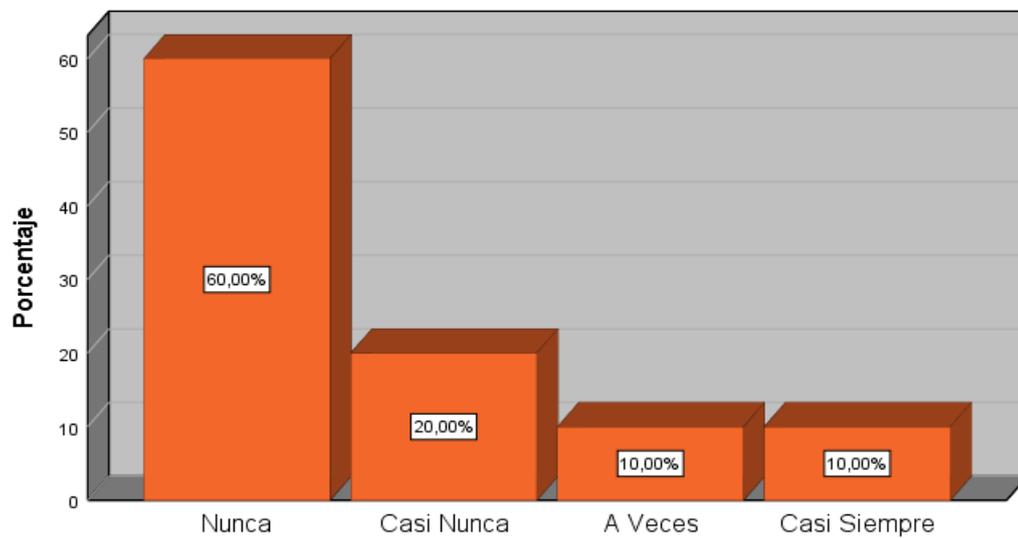


Figura 15. ¿Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización?

La Figura muestra que el 60% de los empleados afirmaron que se tiene carencias para establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización, mientras que un 20% casi nunca, el 10% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis, Por otra parte, *Según Jobber y Lancaster (2012)*. Es esencial que los gerentes de ventas aprecien que la motivación va mucho más del hecho de que todos los representantes de ventas necesitan “palmaditas para animarlos”. La motivación efectiva requiere una comprensión profunda de los ejecutivos de ventas como individuos, sus personalidades y sistemas de valores. En un sentido, los gerentes de ventas no motivan a su personal. Lo que hacen es facilitar las circunstancias que animan al personal de ventas a

motivarse a sí mismos. (p. 403).

Tabla 59.

¿Las largas jornadas laborales son reconocidas proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A Veces	18	60,0	60,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

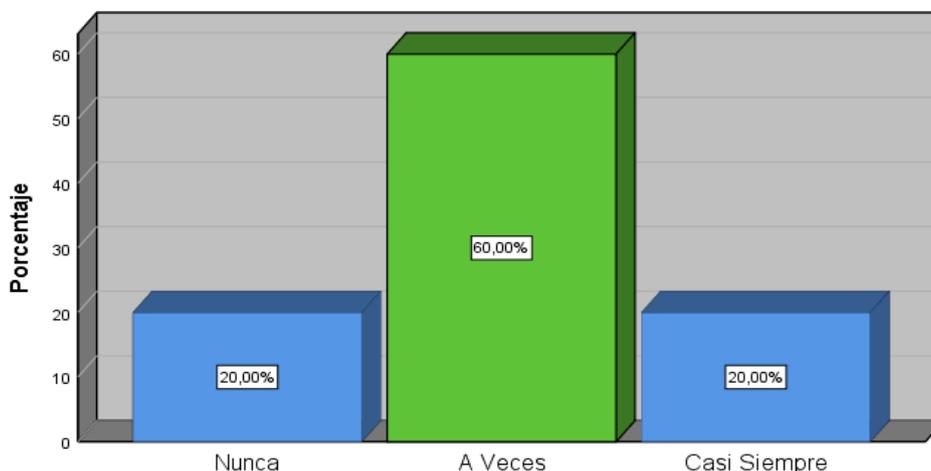


Figura 16. *¿Las largas jornadas laborales son reconocidas proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización?*

La Figura muestra que el 20% de los empleados afirmaron es una debilidad que Las largas jornadas laborales faltan ser reconocidos proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización mientras que el 60% a veces, 20% casi siempre.

En el análisis. Alles (2008). Definir el puesto: asegurarse que el supervisor y el sub ordinado este de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto.

Evaluación y desempeño por competencias: en función del puesto; incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.

Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del colaborador (p.42)

Tabla 60.

A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	12	40,0	40,0	70,0
	A Veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

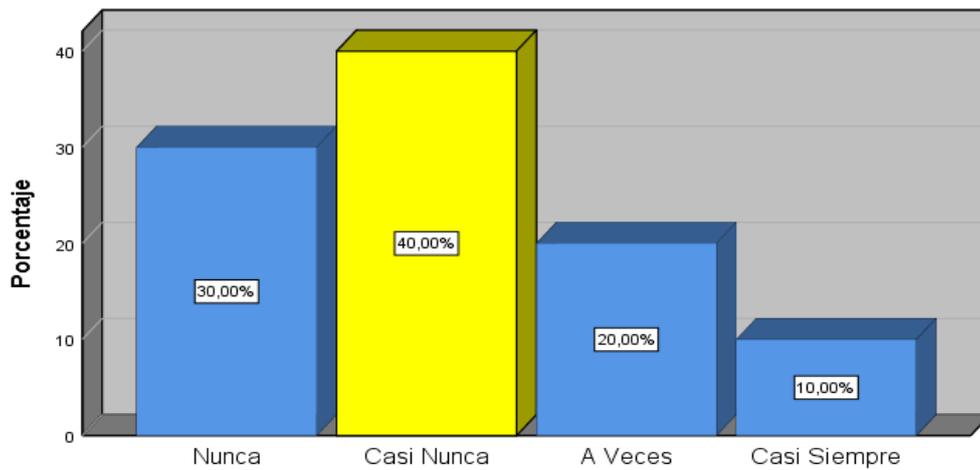


Figura 17. ¿A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño?

En la Figura el 30% de los empleados afirmaron que hay fallas a la hora de seleccionar personal la organización no se toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño, mientras que un 40% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis (Spencer y Spencer, 1993). Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable.

Tabla 61.

¿Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	80,0
	A Veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

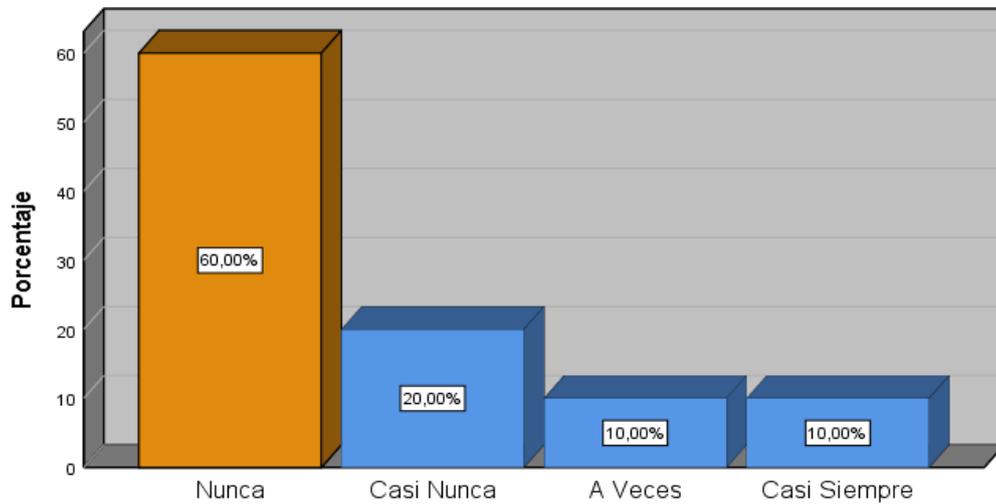


Figura 18. *¿Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización?*

Figura nos indica que el 60% de los empleados afirmaron que existe una debilidad en Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores no se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización. Quienes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores no constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección, mientras que un 20% casi nunca, el 10% a veces, 10% casi siempre.

En el análisis Para Chiavenato [1995], es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Tabla 62.

¿La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	40,0
	A Veces	15	50,0	50,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

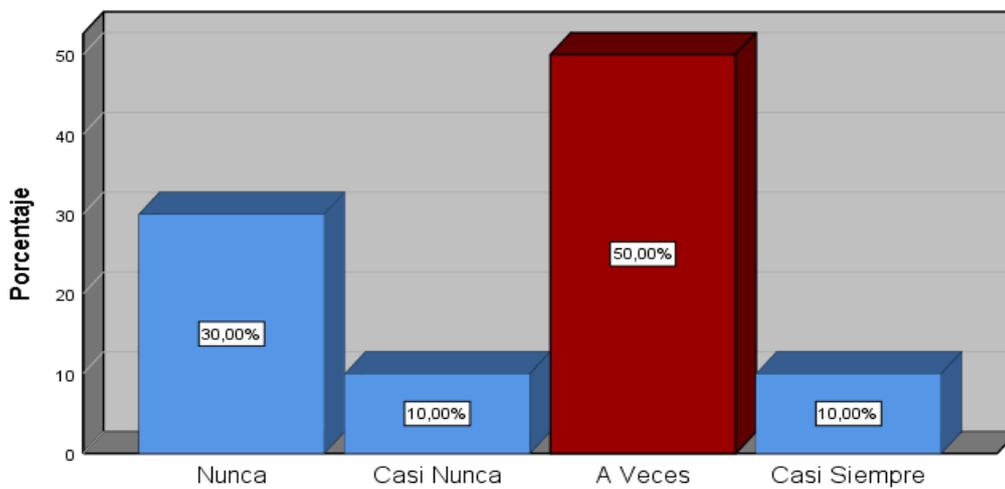


Figura 19. *¿La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores?*

En la Figura se muestra que 30% de los empleados afirmaron que hay fallas en La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores, mientras que un 10% casi nunca, el 50% a veces, 10% casi siempre.

Tabla 63.

¿Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	A Veces	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

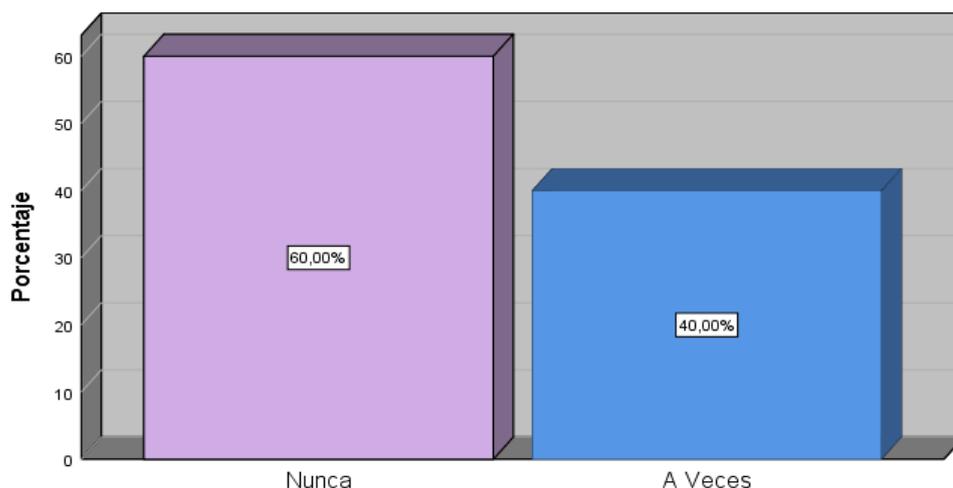


Figura 20. ¿Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado?

En la Figura se aprecia que 60% de los empleados afirmaron que. La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores, es deficiente mientras que, el 40% a veces.

Hair, Anderson, Mehta, Babin 2010

El reclutamiento y la selección de la fuerza de ventas se encuentran entre las responsabilidades más importantes del gerente de ventas, debido a que, para la mayoría de los clientes y prospectos, el personal de ventas es la empresa. Lo que dice dicho personal, la forma en que se conduce y cómo reacciona en sus interacciones cara a cara con los clientes, intuyen definitivamente en el éxito de ventas de la empresa (p211)

Tabla 64.

¿La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	60,0
	A Veces	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

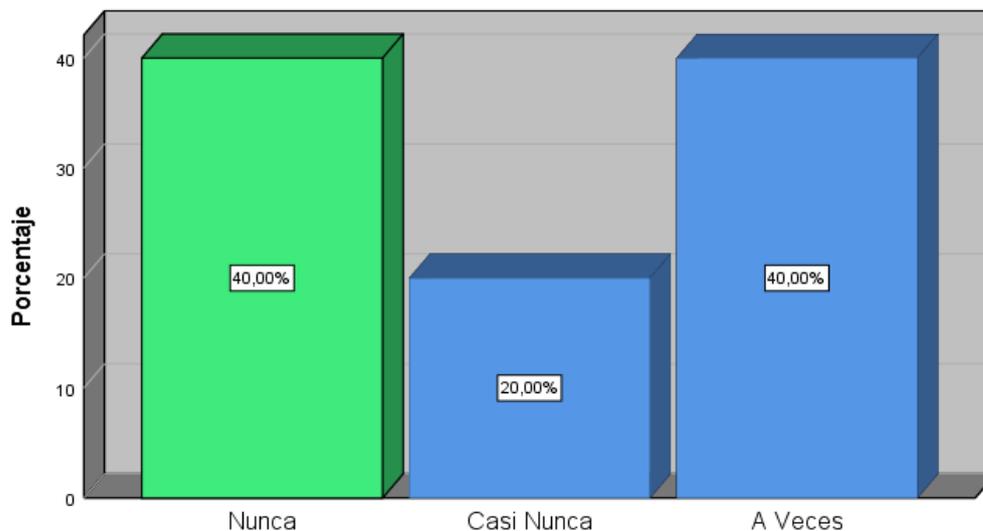


Figura 21. ¿La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio?

En la Figura se muestra que 40% de los empleados afirmaron que La empresa no actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio, mientras que un 20% casi nunca, el 40% a veces. En el análisis Hartley (2007), de la Universidad de Cleveland en su libro Administración de ventas, propone un sistema para el proceso de la planeación de ventas que se basa en los siguientes puntos:

- I. Establecimiento de objetivos generales de la empresa.
- II. Evaluación de oportunidades de mercado.
- III. Pronósticos de ventas.
- VI. Presupuestos.
- V. Desarrollo de un plan de acción.
- VI. Implementación.
- VII. Control. (p. 91)

Tabla 65.

¿La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	80,0
	A Veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

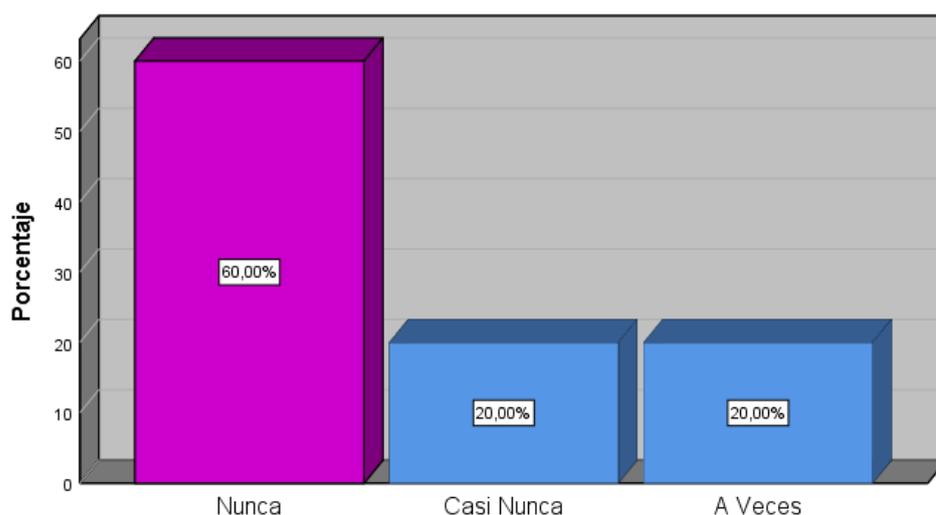


Figura 22. ¿La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño?

En la Figura se muestra que 60% de los empleados afirmaron que La empresa tiene fallas al actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio, mientras que un 20% casi nunca, el 20% a veces.

En el análisis anderson, hair, bush (2002). Los gerentes de ventas deben luchar continuamente para mantener a la fuerza de ventas muy motivada. La motivación es personal y debe surgir primero del vendedor individual, sin embargo, los gerentes de ventas pueden ayudar a crear la clase de ambiente de trabajo e incentivos que elevan la moral y el entusiasmo de los vendedores. (p.11)

Tabla 66.

¿Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	50,0
	A Veces	9	30,0	30,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

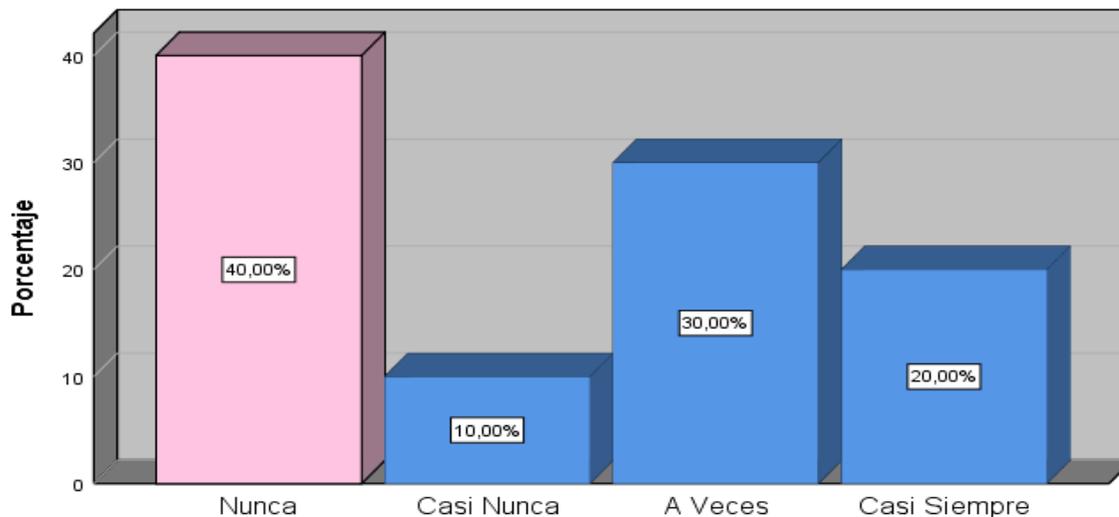


Figura 23. ¿Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados?

En la Figura se aprecia 40% de los empleados afirmaron que existe debilidad. Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados mientras que un 10% casi nunca, el 30% a veces, 20% casi siempre. En el análisis (Newstrom 2007). Además, este autor señaló que en este proceso se evalúa el desempeño por competencias de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados. (319)

Tabla 67.

¿Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

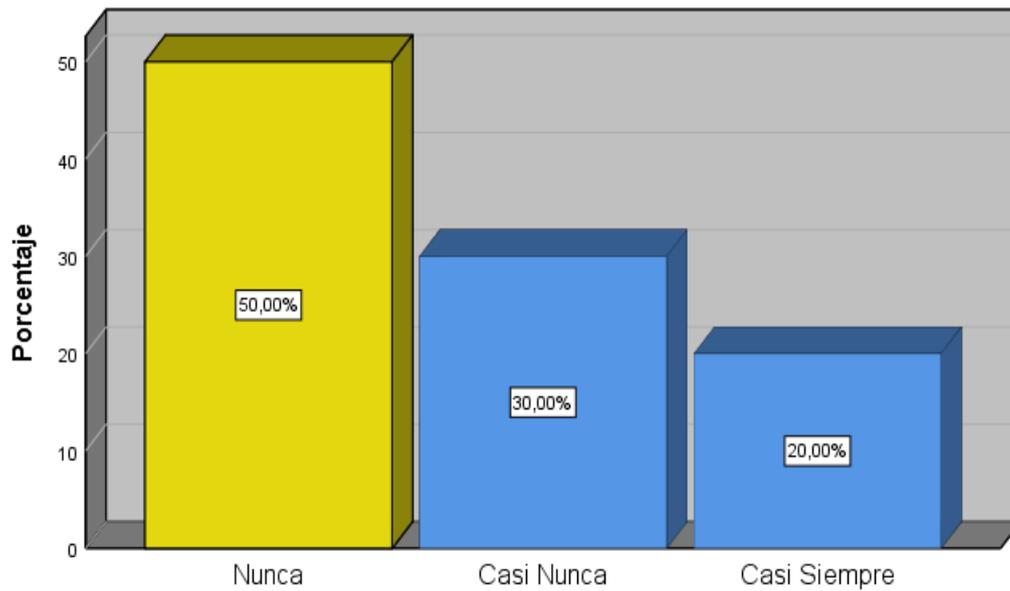


Figura 24. ¿Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados?

Figura 50% de los empleados afirmaron que Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados, mientras que un 30% casi nunca, 20% casi siempre. En el análisis en la actualidad la empresa no reconoce los logros que obtiene el personal de ventas aun cuando se llega a metas menos esperadas, es una de las razones que los colaboradores se sienten desmotivados en la actualidad.

Tabla 68.

¿Los colaboradores conocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	70,0
	A Veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

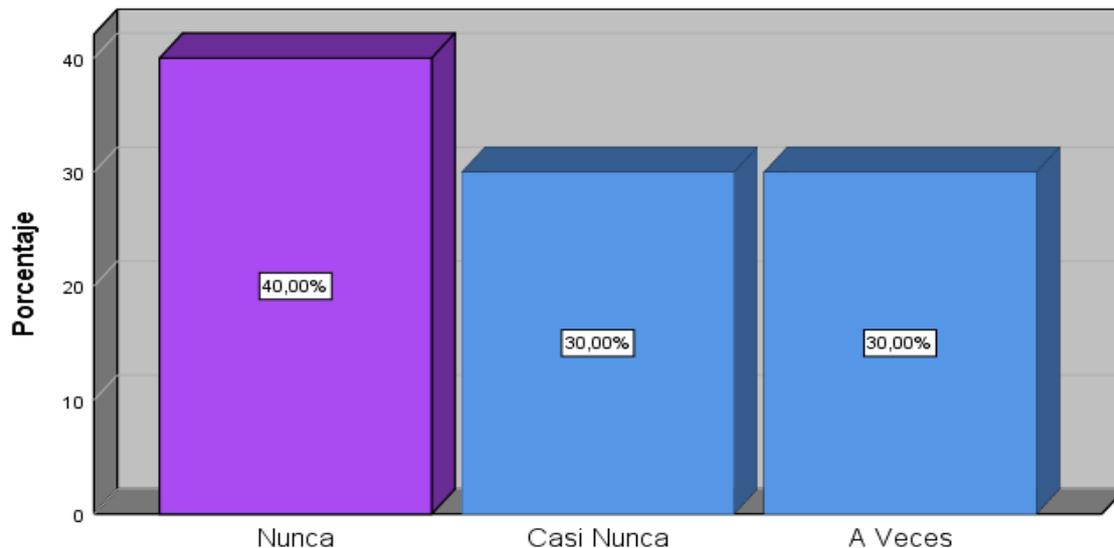


Figura 25. ¿Los colaboradores conocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos?

En la Figura se aprecia 40% de los empleados afirmaron que. Los colaboradores desconocen la visión de la organización y se esfuerzan por cumplirlos, mientras que un 30% casi nunca, el 30% a veces. Dentro del análisis se aprecia que los colaboradores desconocen la visión de la empresa en pocas ocasiones el gerente informa los aspectos que la empresa tienen como visión primordial.

Tabla 69.

¿Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	70,0
	A Veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

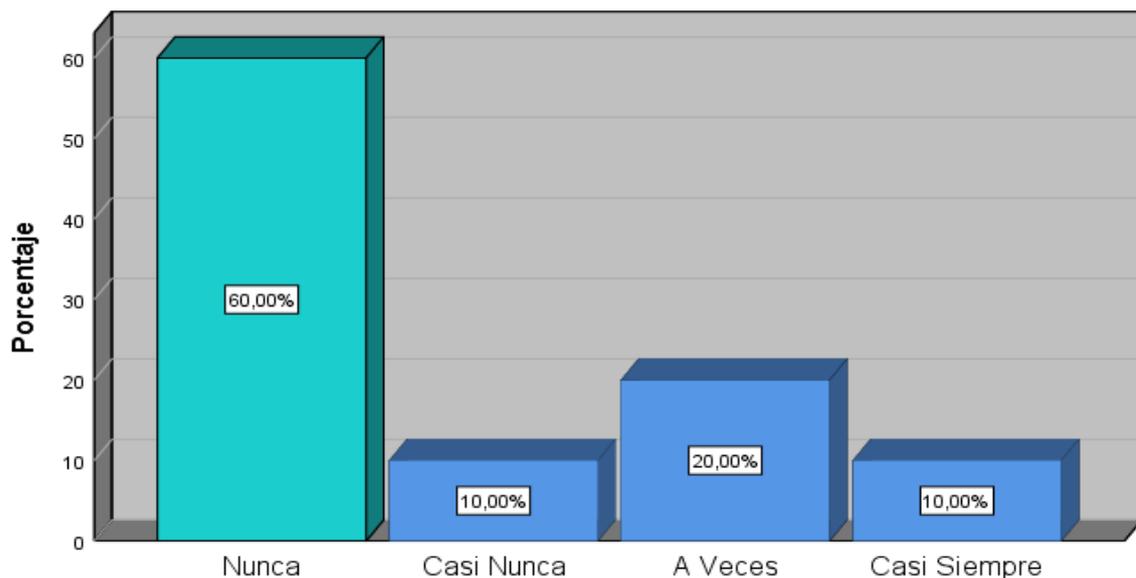


Figura 26. ¿Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento?

En la Figura se aprecia que el 60% de los empleados afirmaron que debilidades. Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento, mientras que un 10% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre.

Para Bueno, Morcillo, Salmador. La Misión manifiesta la finalidad y la función de conceptualización de la organización. Es la forma de concretar la visión de lo que se quiere ser y hacer y en qué negocios se está o se quiere estar. Sirve de guía o referencia de valores, responsabilidades y actividades reconocidas y compartidas por las personas que integran la organización. (p.69)

Tabla 70.

¿La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	70,0
	A Veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

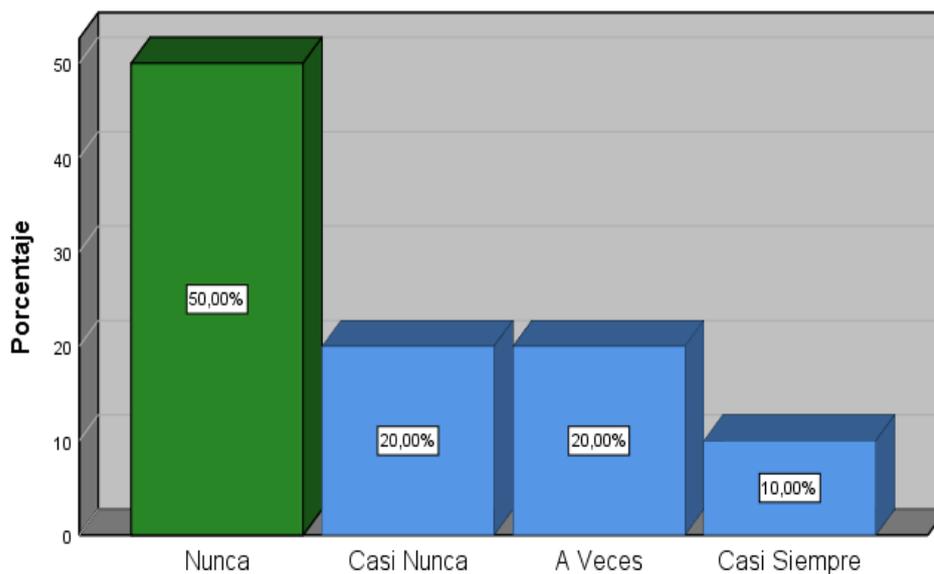


Figura 27. ¿La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores? En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron que existe una debilidad cuando la organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores, mientras que un 20% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre

Varela (2006), establece criterios de valuación estableciendo una clara jerarquía entre los puestos de una empresa que sirven para definir las compensaciones salariales en función de:

1. Selección de un modelo de valuación de puesto.
2. Descripción y análisis de los puestos.
3. Formación y capacitación.
4. Elaboración de una estructura salarial.
5. Elaboración de guías de aumentos con base en la evaluación del desempeño (p. 164).

Tabla 71.

¿El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollar tareas específicas?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	50,0
	A Veces	9	30,0	30,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

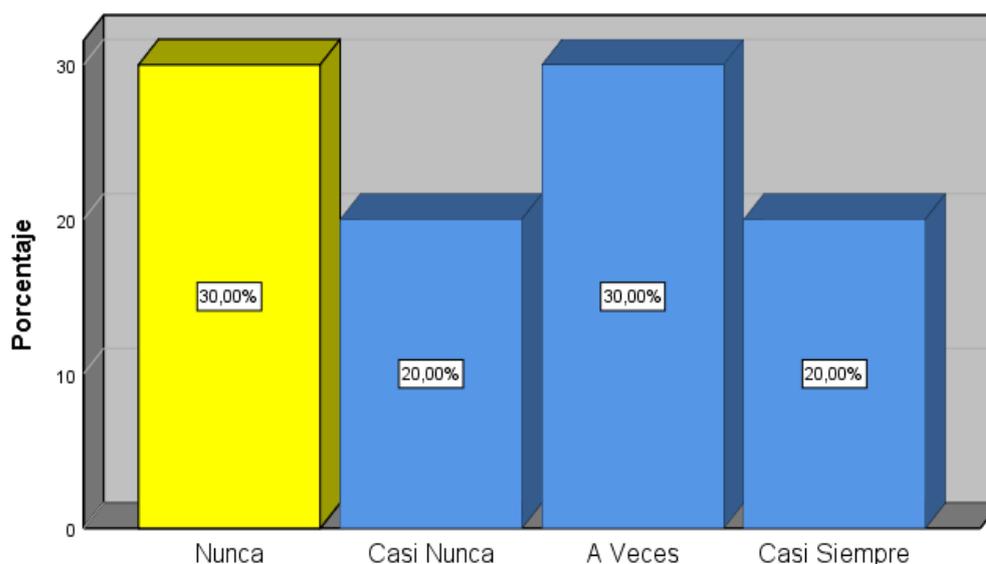


Figura 28. ¿El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollas tareas específicas?

En la Figura se muestra 30% de los empleados afirmaron que se tiene fallas cuando. El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollas tareas específicas, mientras que un 20% casi nunca, el 30% a veces, 20% casi siempre

Tabla 72.

¿Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	63,3
	A Veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

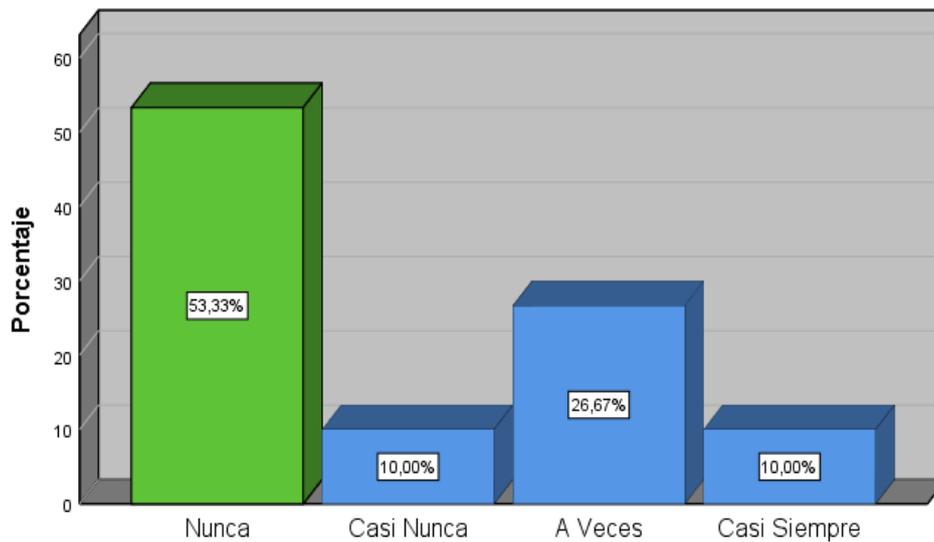


Figura 29. ¿Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida?

En la Figura se aprecia que el 53.33% de los empleados afirmaron que Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida, mientras que un 10% casi nunca, el 26.67% a veces, 10% casi siempre

Tabla 73.

¿El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	60,0
	A Veces	9	30,0	30,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

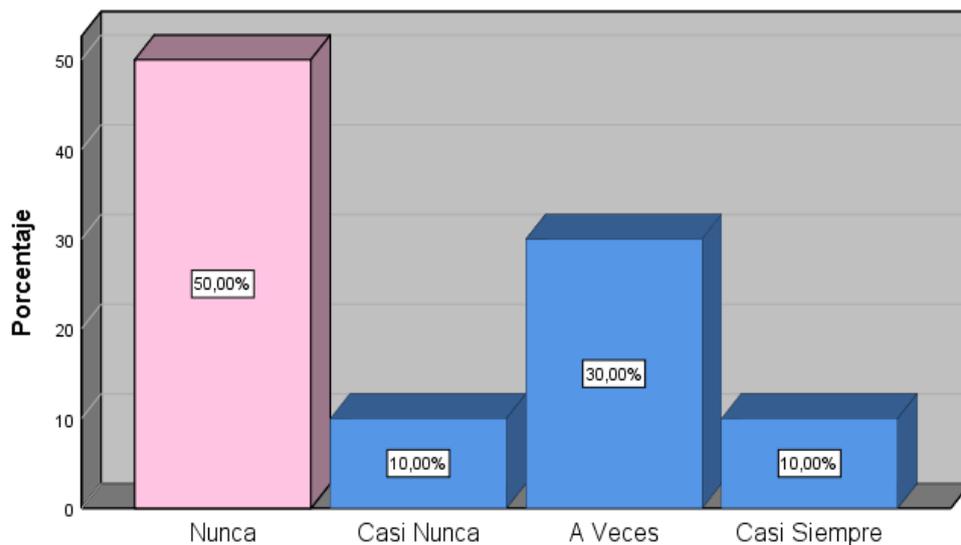


Figura 30. ¿El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos? En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron que El gerente no tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos, mientras que un 10% casi nunca, el 30% a veces, 10% casi siempre

Tabla 74.

¿Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	50,0
	A Veces	9	30,0	30,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

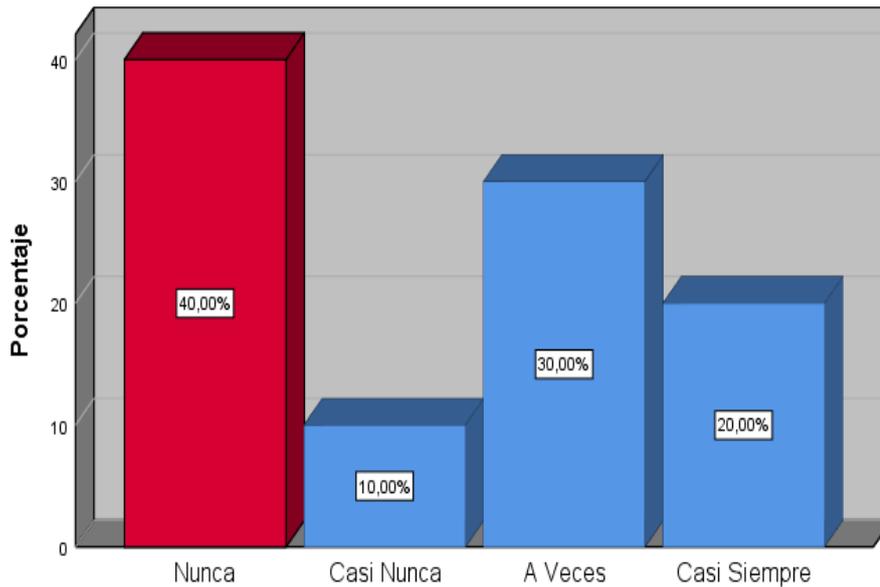


Figura 31. ¿Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos?

En la Figura se aprecia que el 40% de los empleados afirmaron que Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos, mientras que el 10% casi nunca, a veces 30% t 20% casi siempre

(Consultores, Ernst & Young, 2008) La descripción de puestos y de sus perfiles permite detectar los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para un desempeño adecuado o superior en el puesto de trabajo. Con esto como base, es posible implantar un mejor sistema de selección comparando las competencias requeridas para el puesto con aquellas con las que cuenta cada candidato.

Tabla 75.

¿La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	A Veces	15	50,0	50,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

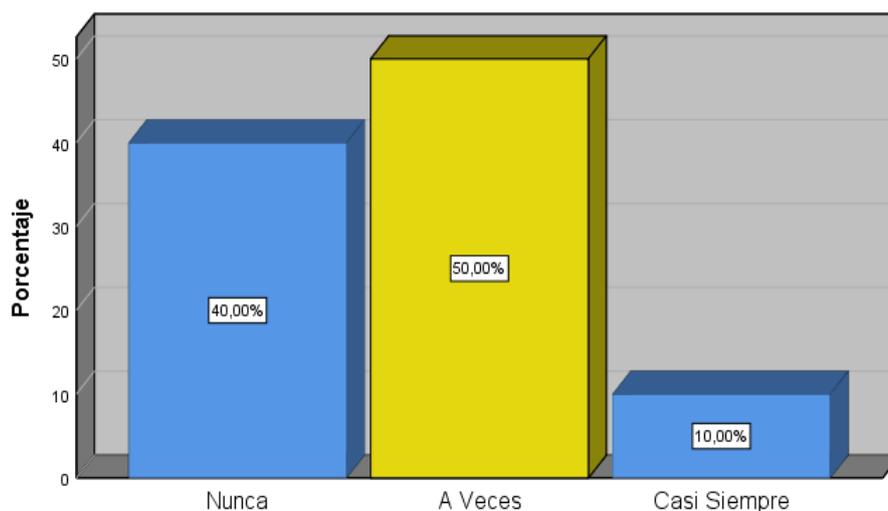


Figura 32. ¿La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores?

En la Figura se aprecia que el 40% de los empleados afirmaron que La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores, mientras que un 20% casi nunca, el 20% a veces, 20% casi siempre.

Tabla 76.

¿El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto?

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	60,0
	A Veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

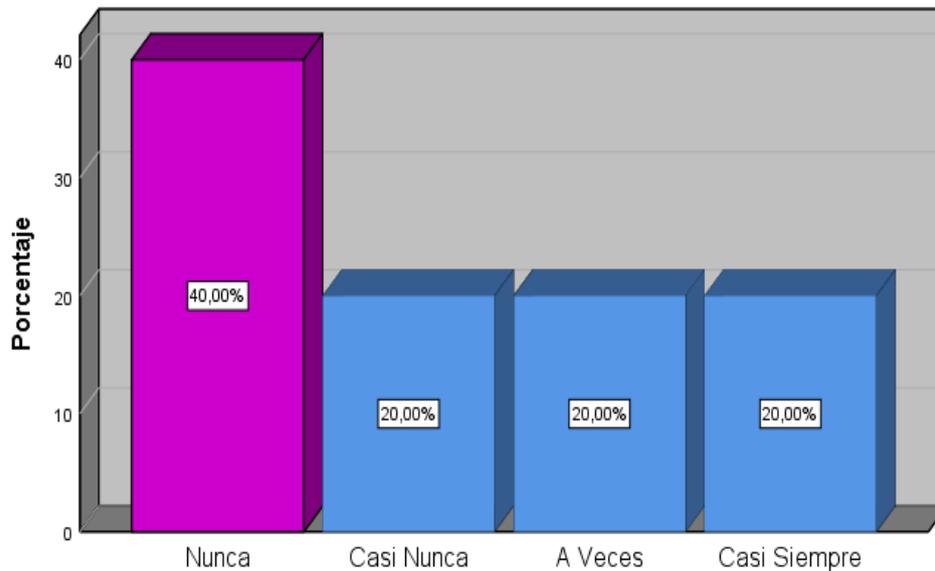


Figura 33. ¿El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto? En la Figura se aprecia que el 60% de los empleados afirmaron que Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento, mientras que un 10% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre. Cancinos (2015) declaró sobre las organizaciones que se tiene que efectuar una selección de personal completa y exitosa, con el propósito de reducir el nivel de rotación y realizar capacitaciones al nuevo personal, logrando que se adapte y tenga un compromiso con la organización. (p.5)

Tabla 77.

¿Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	70,0	70,0	70,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	80,0
	A Veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

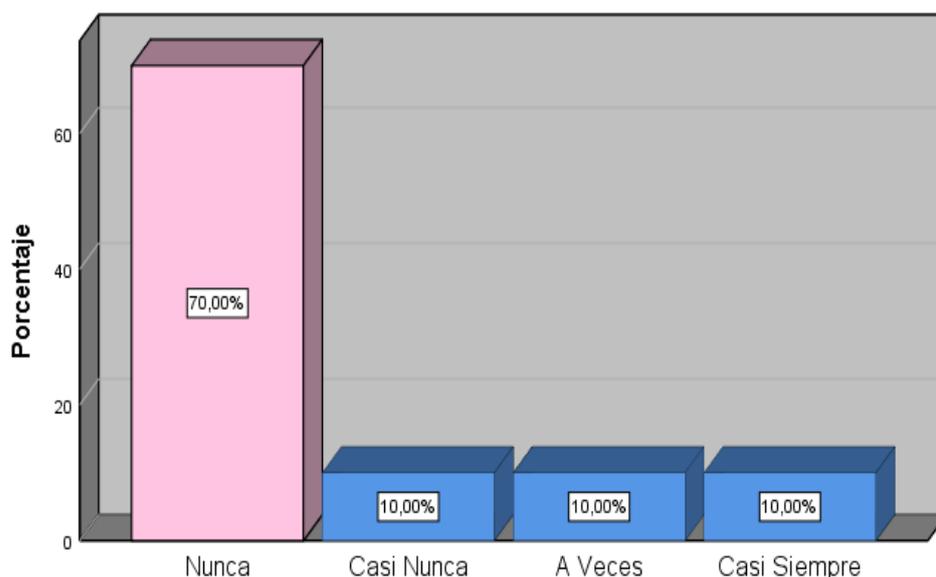


Figura 34. ¿Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización?

En la Figura se aprecia que el 60% de los empleados afirmaron que Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento, mientras que un 10% casi nunca, el 20% a veces, 10% casi siempre

En el análisis Según Mondy (2010) “El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización” (p. 128)

Tabla 78.

¿Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	70,0
	A Veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

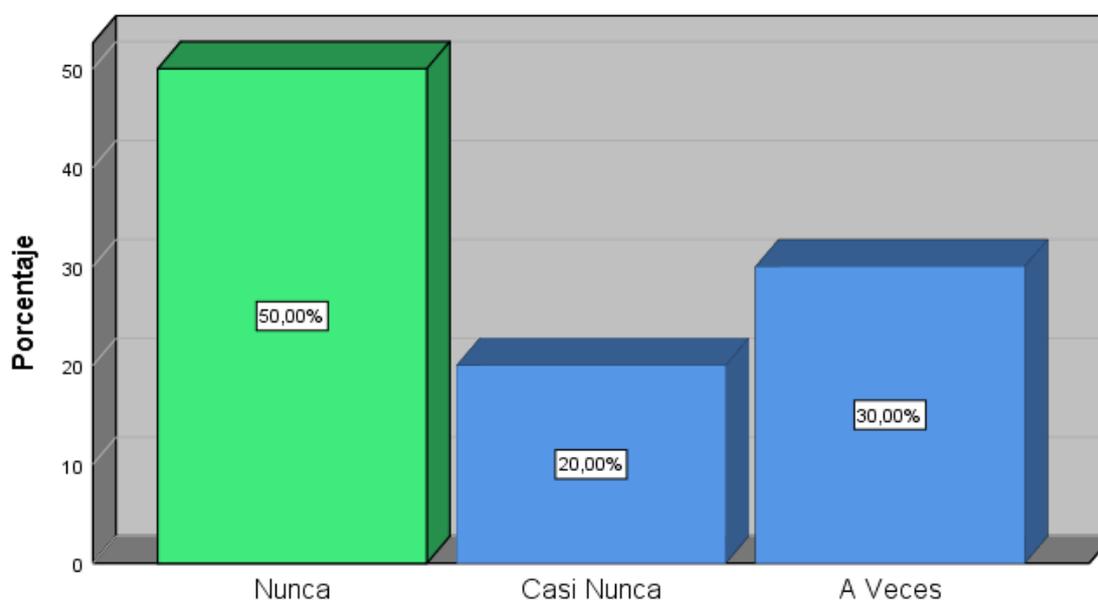


Figura 35. ¿Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones?

En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron que falta capacitación a los colaboradores para tomar decisiones en momentos adecuados, mientras que un 20% casi nunca, el 30% a veces.

Análisis. Aquí se determina que el 50% de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que existe ausencia de capacitación por el jefe de la organización para aplicarlas en el día a día, debido a su ausencia personal para escuchar opinion

Tabla 79.

¿El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro de su objetivo?

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	60,0
	A Veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

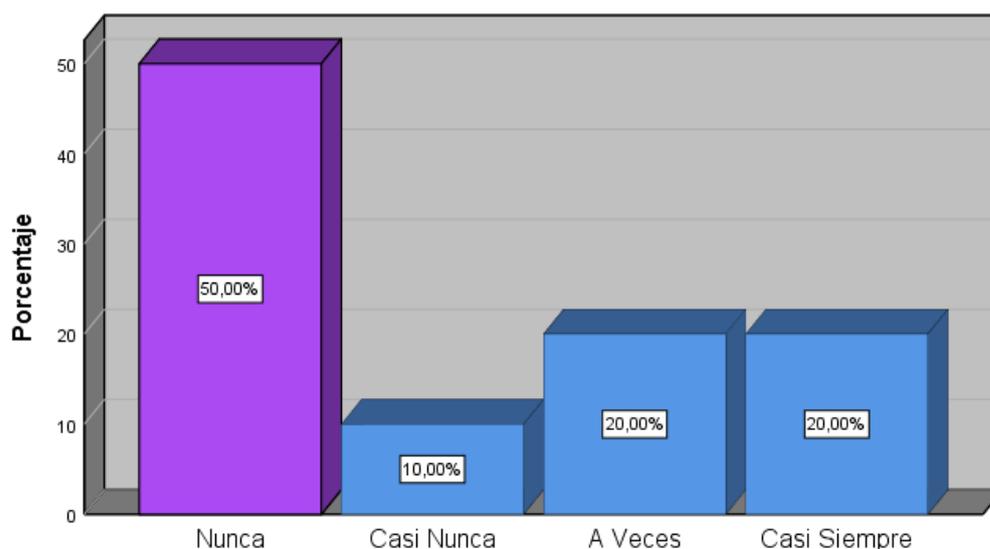


Figura 36. ¿El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro de su objetivo?

En la Figura se aprecia que el 50% de los empleados afirmaron falta que se realiza reuniones de integración, mientras que un 10 % casi nunca, el 20% a veces, 20% casi siempre.

Análisis. Aquí se determina que el 50 % de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que existe ausencia de reuniones de integración en la organización por la poca participación del gerente de la empresa.

Tabla 80.

¿Se establece un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
o	Casi Nunca	8	26,7	26,7	60,0
	A Veces	3	10,0	10,0	70,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

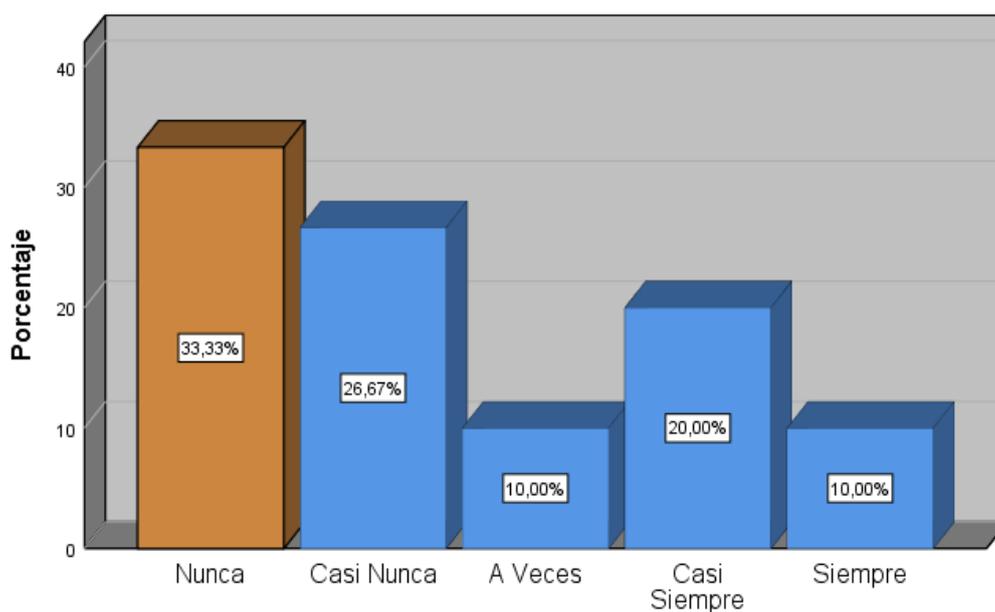


Figura 37. ¿Se establece un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización?

En la Figura se aprecia que el 33.33% de los empleados afirmaron que no se establece un proceso de selección, mientras que un 26.67% casi nunca, el 10% a veces, 20% casi siempre y el 10% siempre

Análisis. Aquí se determina que el 33.33% de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que se carece de un proceso de selección para los nuevos integrantes de la organización

Tabla 81.

¿El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	60,0
	A Veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

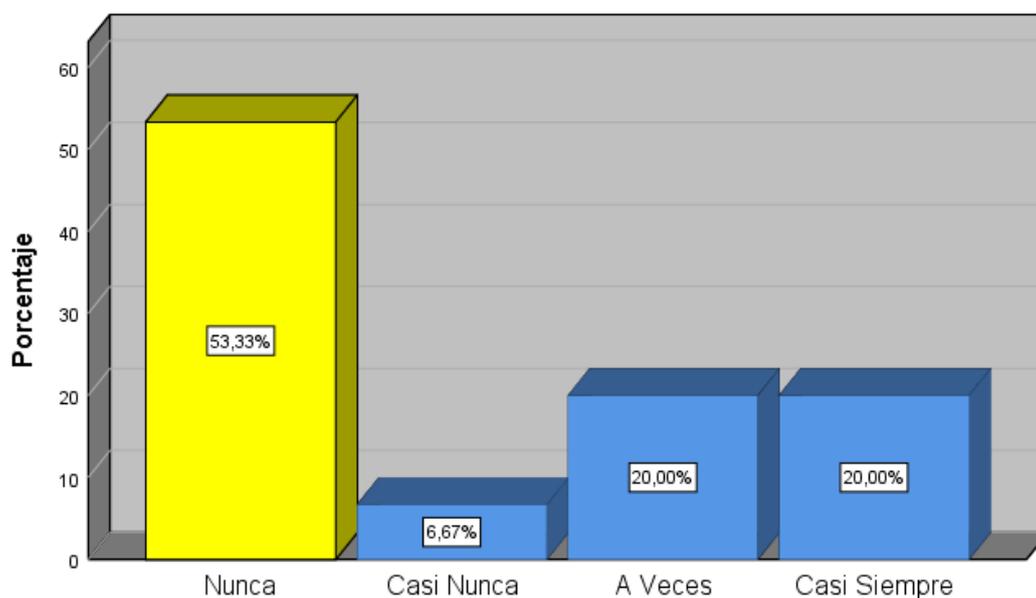


Figura 38. ¿El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente?

En la Figura se aprecia que el 53.33% de los empleados afirmaron que no evalúa a los colaboradores mientras que un 6.67% casi nunca, el 20% a veces, 20% casi siempre

Análisis. Aquí se determina que el 53.33% de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que existe ausencia de evaluación por el jefe de la organización debido a su ausencia personal

Tabla 82.

¿El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	60,0
	A Veces	3	10,0	10,0	70,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

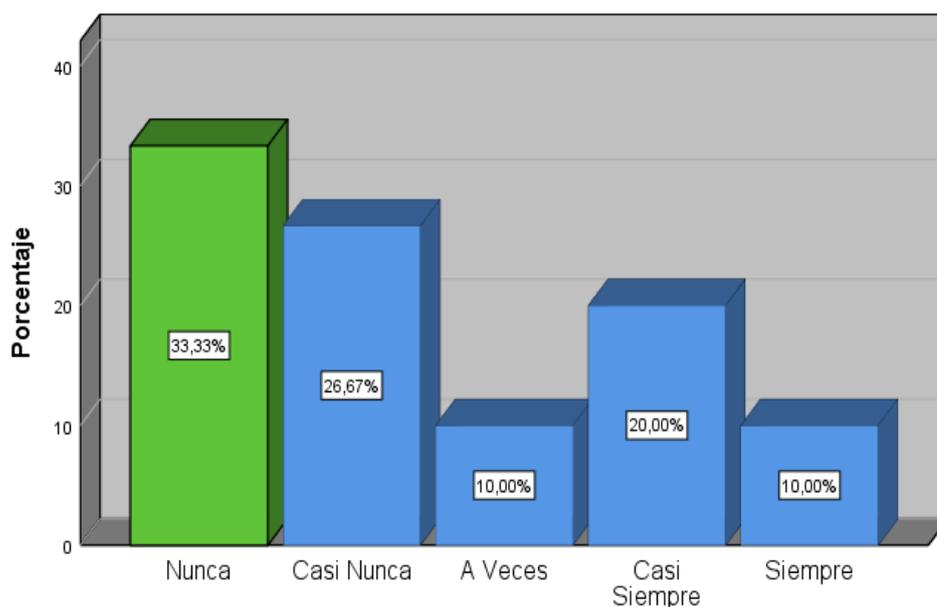


Figura 39. ¿El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos?

En la Figura se aprecia que el 33.33% de los empleados afirmaron que no existe dinámicas para la evaluación de desempeño, mientras que un 26.67% casi nunca, el 10% a veces, 20% casi siempre y el 10% siempre

Análisis. Aquí se determina que el 33.33% de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que existe ausencia de evaluación por el jefe de la organización,

Tabla 83.

¿Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	11	36,7	36,7	70,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

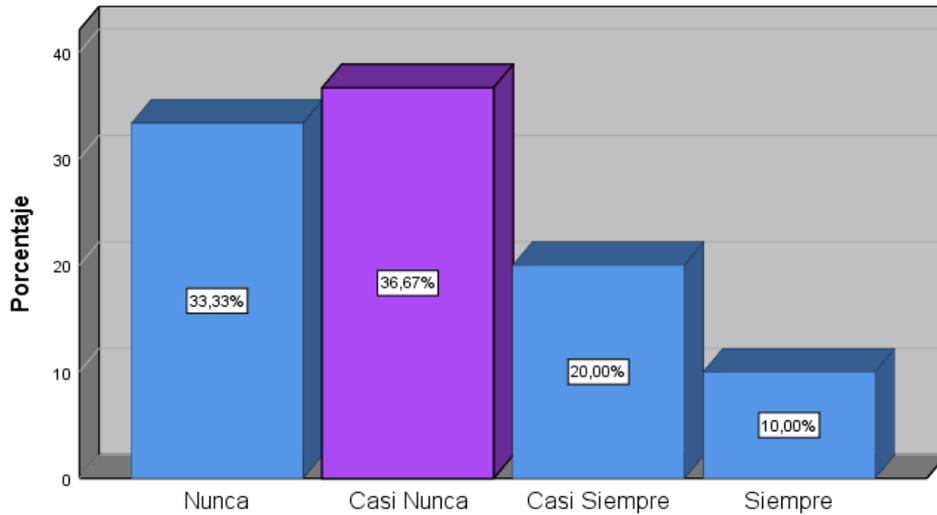


Figura 40. ¿Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas?

En la Figura se aprecia que el 33.33% de los empleados afirmaron nunca reciben capacitación por sus jefes, mientras que un 33.67% casi nunca, el 20% casi siempre y 10% siempre

Análisis. Aquí se determina que el 33.33% de los empleados de la empresa tepsol S.A.C afirma que existe ausencia de capacitación por el jefe de la organización para aplicarlas en el día a día, debido a su ausencia personal para escuchar opiniones.

ANEXO 8: instrumentos para la recolección de datos variable de estudio administración de ventas

Dimensiones	indicadores	tems	ÍTEMES/REACTIVOS	Peso	Escala valor
Reclutamiento y selección	Descripción del trabajo	P1	Quienes se encargan del área de reclutamiento de los colaboradores constituyen un equipo de trabajo con capacidad de selección	P1	N CN AV CS S
	Fuentes de reclutamiento	P2	En la fase de reclutamiento, se da una información adecuada al nuevo colaborador sobre los roles de trabajo	P2	
	Preparación de solicitudes	P4	El área de RR. HH. prepara las solicitudes adecuadas para evaluar la selección del candidato basado en el talento humano y lograr atraerlos	P3	
	Entrevista	P4	En la entrevista la organización considerar las pruebas psicológicas o de personalidad que miden los rasgos característicos del comportamiento de un individuo	P4	
	Recursos complementarios	P5	El desempeño laboral es evaluado con objetividad y confiabilidad según en nivel de los resultados en el área de ventas de la organización	P5	
Motivación y capacitación	Establecimiento de metas	P6	Si un colaborador realiza procedimientos y técnicas de ventas innovadores o mejorados, es reconocido por la organización	P6	N CN AV CS S
	Desempeño de la fuerza de trabajo	P7	La asignación de un puesto se asigna por competencias y habilidades del colaborador	P7	
	Trabajo en grupo	P8	Se establecen técnicas de motivación para el trabajo en grupo entre todas las áreas de la organización	P8	
	Incentivos	P9	Las largas jornadas laborales son reconocidos proporcionalmente y tienen incentivos adecuados para los colaboradores por la organización	P9	
	Costo beneficio de capacitación	P10	A la hora de seleccionar personal la organización toma en cuenta si tiene la capacitación necesaria para su desempeño	P10	
	Incremento de habilidades y técnicas en la capacitación	P11	Las habilidades y técnicas que desarrollan los vendedores se obtienen por la motivación y capacitación que reciben de la organización	P11	
Organización y remuneración	Estructura organizacional	P12	La estructura organizacional de la empresa permite tener un área de RR.HH. eficiente para los procesos selección de los colaboradores	P12	N CN AV CS S
	Números de representantes	P13	Si la organización tiene mayor número de representantes la empresa tendrá mayor participación en el mercado	P13	
	Establecimiento de territorios	P14	La empresa actualiza la data de clientes o usuarios para la confiabilidad del mapa de ventas por territorio	P14	
	Tipos de planes de remuneración	P15	La remuneración de los colaboradores se establece de acuerdo a la capacidad y sus habilidades en su desempeño	P15	
	Remuneraciones orientadas	P16	Si la venta se incrementa se asigna mejor presupuesto a los subordinados	P16	
	Comisiones	P17	Se reconoce a través de comisiones a los colaboradores del área de ventas cuando logran vender los niveles deseados	P17	

ANEXO 9: instrumentos para la recolección de datos variable desempeño por competencias

DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ÍTEMES/REACTIVOS	PESO	V.
Definición o revision	visión,	P1	Los colaboradores conocen la visión de la organización y esfuerzan para cumplirlo	P1	N
	Mision	P2	Al respecto de la misión su contenido es real, los colaboradores se suman para su cumplimiento	P2	
Difinicion de competencias	Competencias cardinales	P3	La organización tiene establecido los sueldos en base a las competencias tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores	P3	C N A V
	Competencias específicas	P4	Los colaboradores son capacitados por los jefes de área para desarrollar competencias específicas	P4 P5	
		P5	El jefe comunica a tiempo las actividades a los colaboradores de cada área de manera clara y precisa para desarrollar tareas específicas		
confección de los documentos necesarios	Diccionario de competencias	P6	Se asigna remuneración adecuadas a los subordinados por sus competencias, cuando llegan a una meta establecida	P6	C S S
	Diccionario de comportamientos	P7	El gerente tiene presente todo lo que pasa al interior de la empresa y actúa de manera acertada, orientando al personal para que se logre cumplir con las metas y/o objetivos propuestos	P7	
asignación de competencias	Jerarquia de puestos	P8	Se reconoce la capacidad del colaborador para llegar a acuerdos satisfactorios para la asignación de puestos	P8	N C N
	Estructura organizacional	P9	La empresa realiza estudio de mercado para tener un lugar optimo en las ventas y mejorar las técnicas de desempeño de los vendedores	P9	
determinación de brechas entre la competencia	Integrantes de la organizacion	P10	El gerente evalúa todas las herramientas administrativas existentes y elige la más adecuada para implementarla dentro de la empresa y así dar cumplimiento con lo propuesto.	P10	
diseño de procesos	Selección	P11	El gerente mide el nivel de desempeño y utilizan estrategias dinámicas para la evaluación de los puestos.	P11 P12	A V
		P12	Al momento de la selección se toma en cuenta las debilidades y fortalezas de cada colaborador buscando la mejora de la organización		
	desempeño	P13	Los colaboradores reciben capacitación para tomar decisiones	P13 P14	C S
		P14	El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera permanente		
	desarrollo	P15	Se establece un proceso de desarrollo para los nuevos integrantes de la organización	P15	S
		P16	El gerente realiza reuniones de integración donde busca entender el ideal de cada colaborador y de esta manera encaminarlo para el logro de su objetivo.	P16	

ANEXO 10 : Resultado de las 10 personas encuestadas de las 37 preguntas con la escala de valorización:

1.- nunca	2.- casi nunca	3.- a veces	4.- casi siempre	5.- siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	1	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	2	
4	3	3	4	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	4	2	2	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	
3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	1	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	2	
4	3	3	4	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	4	2	2	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	
3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	1	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	2	
4	3	3	4	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	4	2	2	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	

Anexo 11. Aspectos administrativos

Recursos y Presupuestos

Recursos Humanos

Investigador	Timoteo Castillo Rufino Pablo. Castillo3072@hotmail.com
Asesor	Mag: correo

Recursos Materiales y equipos

1 laptop
1 resaltador
1 corrector
1 mill. Papel bond A-4
4 lapiceros
10 juegos de impresiones (Proyecto y desarrollo 1200 hojas)
10 anillados
2 empasatados
5 meses servicio de telef. e internet
Gasolina

ANEXO 12: Financiamiento

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL	FUENTE
1		laptop	3,200.00	3,200.00	Financ. personal
1		resaltador	3.00	3.00	Financ. personal
1		corrector	3.50	3.50	Financ. personal
1	Millar	Papel 80 gr.	16.00	16.00	Financ. personal
4		lapiceros	4.00	4.00	Financ. personal
800	Hojas	10 juegos de impresiones (Proyecto y desarrollo 800 hojas)	0.10	80.00	Financ. personal
		Gasolina		200.00	Financ. personal
2		empastados	80.00	160.00	Financ. personal
10		Anillados	8.00	80.00	Financ. personal
5		Meses servicio de telef. e internet	100.00	500.00	Financ. Personal
TOTAL				4246.50	

ANEXO 13

: Cronograma de ejecución

Cronograma de actividades para elaborar el proyecto de investigación

ACTIVIDADES	Septiembre								Octubre		
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11
1. Reunión de coordinación											
2. Presentación del esquema de Proyecto de investigación											
3. Asignación de los temas de investigación											
4. Pautas para la búsqueda de información											
5. Planteamiento del problema y fundamentación teórica											
6. Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación											
7. Diseño, tipo y nivel de investigación											
8. variables, operacionalización											
9. Presenta el diseño metodológico											
10. Jornada de Investigación N° 1 presentación del primer avance											
11. Población y muestra											
12. Técnica e instrument de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos.											
13. Presenta el proyecto de investigación para su revisión y proyecto.											
14. Presenta el proyecto de investigación con observaciones levantadas.											
15. Jornada de investigación N° 2 Sustentación del proyecto de investigación.											



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, coordinadora de Investigación de la EP de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "ADMINISTRACIÓN DE VENTAS Y DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA INDUSTRIA TEPOL S.A.C. 2018" de la estudiante TIMOTEO CASTILLO RUFINO PLABO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 27 de julio del 2019

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

DNI: 16631152

Coordinadora de Investigación de Investigación de la EP de Administración

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Administración de Ventas y Desempeño por Competencias en la Empresa Industria Tepsol S.A.C. Lima. 2018

AUTOR:

TIMOTEO CASTILLO, RUFINO PABLO (ORCID: 0000-0001-6274-8098)

ASESOR:

MG. MAURTUA GURMENDI, LUZMILA GABRIELA (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LINIA DE INVESTIGACIÓN MARKETING

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias X

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 21 **1** Entregado a Universida... 9 % >
Trabajo del estudiante
- 2** repositorio.ucv.edu.pe 6 % >
Fuente de Internet
- 3** doaj.org 1 % >
Fuente de Internet
- 4** www.readbag.com <1 % >
Fuente de Internet
- 5** Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 6** dspace.unitru.edu.pe <1 % >
Fuente de Internet
- 7** Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 8** www.scribd.com <1 % >
Fuente de Internet



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo TIMOTEO CASTILLO RUFINO PABLO, identificado con Documento de Identidad N° 09788462 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ADMINISTRACIÓN DE VENTAS Y DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA INDUSTRIA TEP SOL S.A.C., COMAS 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:



TIMOTEO CASTILLO RUFINO PABLO
09788462

FECHA: 30 de Julio de 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

Conste por el presente, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la escuela profesional de Administración sede Lima Norte. A la versión final del trabajo de TESIS que presenta el Estudiante:

TIMOTEO CASTILLO, RUFINO PABLO.

TESIS TITULADA:

ADMINISTRACION DE VENTAS Y DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA INDUSTRIA TEPSOL SAC, COMAS, 2018

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA : 16 DE JULIO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN : 18 (DIECIOCHO)



Firma y Sello

MSC. Mariana Fox Petronila Liliana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Administración de Ventas y Desempeño por Competencias en la
Empresa Industria Tepsol S.A.C.Comas.2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Licenciado en administración**

AUTOR:

Timoteo Castillo, Rufino Pablo (ORCID: 0000-0001-6274-8098)

ASESOR:

Mg. Mautua Gurmendi, Luzmila Gabriela. (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LINIEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA - PERÚ

2019



[Handwritten signature]