

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
VENTAS - EMPRESA DISMAR CINCO S.R.L., BAGUA
GRANDE, 2024**

Autor: Bach: Jhon Andres Maldonado Idrogo

Asesor: Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por brindarme vida y salud, a mis padres quien han sido una pieza fundamental en mi desarrollo profesional, a mi pequeño Hijo Joaquin Andres, quien es mi mayor impulso para seguir progresando personal y profesionalmente.

A mis familiares, quien incansablemente me muestran su apoyo en cada etapa de mi vida y mis docentes quien me brindaron sus conocimientos y gracias a ello brindamos soluciones efectivas en el campo laboral donde nos desarrollamos.

El autor.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR DE LA UNTRM

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Nivel de desempeño Laboral del personal de Ventas - Empresa Dismar Cinco S.R.L., Bagua Grande, 2024;
del egresado Jhon Andres Maldonado Idrogo
de la Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 26 de agosto de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

Alex Javier Sández
Pantaleón

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque
PRESIDENTE



Mtro. Juan Alberto Avalos Hubeck
SECRETARIO



Dra. Juana del Pilar Contreras Portocarrero
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Nivel de desempeño laboral del personal de ventas - Empresa
Dismar CIPRO SRL., Bagua Grande, 2024.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Jhon Andres Maldonado Idrogo
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional maldonadoidrogoj@gmail.com
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 23 de OCTUBRE del 2024

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS - EMPRESA DISMAR CINCO S.R.L., BAGUA GRANDE, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.zendesk.com.mx Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	cienciaabierta.uapa.edu.do Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%


Dra. Rosa Isabel Bayán Valque

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de NOVIEMBRE del año 2024, siendo las 10:00 horas, el aspirante: BACH. JHON ANDRÉS MALDONADO TOROGO, asesorado por DR. ALEX SAULIER SANCHEZ PANTALEÓN defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS- EMPRESA DISMAR CINCO S.R.L. BAGUA GRANDE 2024, para obtener el Título Profesional de Gr. en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE

Secretario: MRO. JUAN ALBERTO AVALOS HUBERL

Vocal: DR. JUAN DEL PICAR CONTRERAS PORTOCARRERO

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	iv
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vi
REPORTE TURNITIN	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Enfoque	23
3.3. Nivel de investigación	23
3.4. Variables de estudio	23
3.5. Operacionalización de Variables	25
3.6. Población, muestra y muestreo	27
3.7. Diseño de la investigación	27
3.8. Técnicas e Instrumentos	28
3.9. Análisis de datos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización del desempeño laboral	24
Tabla 2 Cantidad de personal de ventas de la empresa Dismar Cinco, Bagua Grande
Tabla 3 Diagnóstico de la variable de desempeño laboral.....	29
Tabla 4 Cuantificación de la variable de desempeño laboral	30
Tabla 5 Evaluación del nivel de desempeño laboral.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de cada una de las dimensiones del desempeño laboral.....	30
---	----

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de desempeño laboral del personal de ventas - empresa DISMAR CINCO S.R.L., Bagua Grande, 2024. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo básico en un marco temporal de corte transversal. En la investigación se utilizó a una población muestral de 38 trabajadores en los cuales se aplicó un cuestionario como instrumento de investigación para la recolección de datos. Dentro de los resultados se tuvo que, la cuantificación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de Dismar Cinco SRL en 2024 presenta una alta concentración en puntajes elevados, con la mayoría (81,6%) obteniendo un puntaje de 97. Esto demuestra que la gran mayoría del personal mantiene un alto nivel de desempeño, con solo un pequeño porcentaje mostrando variaciones ligeramente más bajas. Esta cuantificación sugiere una sólida base de desempeño laboral dentro del equipo de ventas, consolidando la percepción de un rendimiento elevado y consistente. Concluyendo que, la evaluación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL en Bagua Grande, 2024, muestra que todos los encuestados perciben el desempeño como favorable. Este resultado del 100% en valoración positiva indica altos niveles de satisfacción y eficacia en el trabajo del equipo de ventas, sugiriendo que las estrategias de gestión y capacitación implementadas por la empresa han sido exitosas y bien recibidas.

Palabras clave: Desempeño, ventas, marketing, metas de ventas.

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of determining the level of job performance of sales personnel - company DISMAR CINCO S.R.L., Bagua Grande, 2024. The research had a quantitative approach of a basic descriptive nature in a cross-sectional time frame. In the research, a sample population of 38 workers was used in which a questionnaire was applied as a research instrument for data collection. Within the results, the quantification of the level of work performance of the sales staff of Dismar Cinco SRL in 2024 presents a high concentration in high scores, with the majority (81.6%) obtaining a score of 97. This demonstrates that the vast majority of staff maintain a high level of performance, with only a small percentage showing slightly lower variations. This quantification suggests a solid foundation of job performance within the sales team, consolidating the perception of high and consistent performance. Concluding that, the evaluation of the level of job performance of the sales staff of the company Dismar Cinco SRL in Bagua Grande, 2024, shows that all respondents perceive the performance as favorable. This result of 100% positive evaluation indicates high levels of satisfaction and effectiveness in the work of the sales team, suggesting that the management and training strategies implemented by the company have been successful and well received.

Keywords: Performance, sales, marketing, sales goals.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones modernas, el gerente de ventas desempeña un papel fundamental en el éxito global de la empresa. No solo es responsable de coordinar y supervisar las actividades del equipo de ventas, sino que también tiene la tarea crucial de establecer estrategias que permitan cumplir con los objetivos comerciales de la empresa. Este puesto requiere una combinación de habilidades analíticas y de liderazgo, ya que el gerente de ventas debe ser capaz de interpretar datos de ventas, identificar tendencias en el mercado y anticiparse a las necesidades de los clientes. Además, debe mantener una comunicación constante con otras áreas de la organización, como marketing y operaciones, para asegurar que las estrategias de ventas estén alineadas con los objetivos generales de la empresa. De esta manera, el gerente de ventas no solo contribuye al crecimiento de los ingresos, sino también a la creación de una cultura de equipo sólida, donde se fomenta la motivación y el desarrollo profesional de los vendedores.

Es así que, la relación entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional, destaca un entorno de trabajo positivo influye directamente en la productividad y satisfacción de los empleados. Según el autor, factores como el liderazgo efectivo, la comunicación abierta y un ambiente de trabajo inclusivo y motivador son fundamentales para optimizar el rendimiento de los trabajadores. Torres sostiene que cuando los empleados perciben un ambiente de apoyo, con oportunidades de crecimiento y reconocimiento por sus logros, su nivel de compromiso y desempeño mejora notablemente. Además, se señala que un entorno de trabajo saludable no solo reduce los niveles de estrés y el ausentismo, sino que también promueve la innovación y la creatividad, lo que repercute positivamente en los resultados globales de la organización. El estudio concluye que las empresas que invierten en crear y mantener un ambiente laboral positivo logran no solo mejorar el desempeño individual de los empleados, sino también fortalecer su competitividad y éxito a largo plazo (Novoa, 2022).

Ruiz (2024) expresa que la teoría de las metas de Locke y Latham subraya la importancia de establecer objetivos claros y alcanzables como un motor para el desempeño. Esta teoría postula que los colaboradores mejoran su rendimiento cuando tienen metas desafiantes pero realistas, y cuando reciben retroalimentación continua sobre su progreso. Además, se ha señalado que el entorno laboral, las políticas de gestión de talento y las

oportunidades de desarrollo profesional también influyen directamente en el desempeño laboral. Este enfoque considera no solo los factores individuales, sino también las condiciones organizacionales que permiten o inhiben el rendimiento efectivo de los trabajadores.

Es preciso recalcar que, el desempeño laboral también ha sido analizado desde la perspectiva de la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, tal es el caso de Flores y Delgado (2021) en donde detallan que el clima organizacional y las condiciones laborales tienen un impacto directo en la productividad y el compromiso de los trabajadores. Estos autores sostienen que un entorno laboral positivo, donde se promueve la colaboración, el reconocimiento y el apoyo mutuo, genera mayores niveles de desempeño. Asimismo, resaltan que la conciliación entre la vida personal y laboral, así como la flexibilidad en los horarios, son factores determinantes que afectan la motivación y el rendimiento de los empleados en el largo plazo.

Por otra parte, Zendesk (2023) señala que el 59% de las empresas consideran al equipo de ventas como una prioridad en la gestión. Por esta razón, el rol del gerente de ventas es crucial para aumentar los ingresos y mejorar la productividad. Continúa leyendo para descubrir en detalle cuáles son sus funciones y las habilidades necesarias para ser un líder eficaz. Además, menciona que los agentes de ventas a menudo enfrentan la presión de generar ingresos para la empresa. No obstante, concretar una venta no es una acción aislada, sino el resultado de un proceso en el que participa toda la organización. De hecho, el 44% de los vendedores tiene un 80% de probabilidades de no cerrar una venta. Es fundamental que un gerente de ventas sepa cómo motivar a su equipo y, en caso de no alcanzar el desempeño esperado, sepa cómo realizar los ajustes necesarios para cumplir con las metas. Asimismo, debe mostrar a los agentes la importancia de su trabajo para la empresa y el apoyo que tienen como equipo. El 77% de los agentes afirma que se compromete más con su trabajo cuando sus logros son reconocidos.

Además, Pérez (2021) explica que, sin importar la industria, el tamaño de la empresa o sus niveles de facturación, los profesionales de marketing y ventas enfrentan diariamente desafíos únicos relacionados con su empresa y clientes. Sin embargo, es preocupante que muchas empresas compartan problemas comunes como la falta de seguimiento a los

clientes, insuficiente información y una segmentación deficiente de los clientes, entre otros, y que ni siquiera sean conscientes de ello.

En Argentina, Justo et al (2023) realizaron una investigación con el fin de identificar la relación entre los niveles de rendimiento laboral y sus respectivas dimensiones con respecto a la satisfacción laboral, comparando dichos niveles en trabajadores presenciales, mixtos e híbridos tras el retorno al trabajo en el contexto de post pandemia de Covid-19. Se aplicó un cuestionario ad-hoc, la Escala de Rendimiento Laboral de Koopmans adaptación argentina y la Escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y Mac Intyere y se encuestaron a 500 trabajadores argentinos ($M= 33.52$, $DT= 10.43$). Los resultados reflejaron una relación positiva entre el rendimiento y la satisfacción laboral e inversa entre la Satisfacción y los comportamientos contraproducentes. Por otra parte, se encontró que la satisfacción es menor en quienes realizan sus labores de forma presencial con respecto a las demás modalidades. Por último, se concluye que la satisfacción es un indicador primordial para las empresas y los empleadores, siendo determinante sobre el rendimiento de estos. Por otro lado, la modalidad mixta es la que presenta mayores niveles en el rendimiento y la satisfacción, como consecuencia de los beneficios que dicha modalidad le brinda al trabajador.

Sandoval (2019), realizó una investigación sobre el “rendimiento laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la empresa BGM S.A.C – Lima, Perú; con el objetivo de poder determinar el nivel de rendimiento laboral. Dicha investigación fue realizada mediante un enfoque de carácter explicativo-correlacional, diseñado de manera no experimental. La población existente pertenece a los colaboradores del área de operaciones de la empresa en mención; siendo la cantidad de 32 trabajadores, cantidad misma que fue utilizada como muestra de estudio en lo cual se utilizó la encuesta como técnica de recojo de información. Las conclusiones fundamentales que se muestran es que el desempeño de los colaboradores se ve afectado de manera negativa y se presenta limitaciones, lo cual hace que incida directamente en la calidad de servicio que se brinda; esto prácticamente se produce por la deficiente actividad de liderazgo lo cual no es bien manejado en el establecimiento tanto a nivel personal como a nivel de coordinación de equipos o compañerismo de trabajo. Por otra parte, la comunicación jerarquizada que se encontró mediante la investigación, tiene como efecto negativo en el cumplimiento de objetivos de la empresa; ya que no permite el involucramiento de una comunicación

directa o sólida entre jefes y subordinados, teniendo dificultades de mayor desenvolvimiento ya que los superiores poco o nada se involucran en actividades que concierne a puestos inferiores. Se suma también un gran problema en el desempeño laboral, la ausencia de algunos recursos indispensables con los que facilita el trabajo, y parte de ellos son los equipos tecnológicos que involucran tanto al trabajo administrativo, así como al trabajo de campo; significando pues un bajo rendimiento o un menor rendimiento del desempeño de los colaboradores. Estas actitudes y débiles planificaciones en el ámbito de ventas, hace que no se pueda lograr la productividad de la empresa y por más que se le exija buenos resultados al colaborador, no será posible si es que a este no se le brinda las condiciones suficientes para alcanzarlo.

Campos (2018), ejecutó una investigación titulada “relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa de Entel”, en la ciudad de Cajamarca; con el objetivo de poder determinar la relación de estas dos variables en mención. Se desarrolló mediante un enfoque no experimental, de tipo correlacional-transversal; teniendo como población muestral a 15 asesores integrales pertenecientes al departamento de ventas y postventas de la misma empresa. La técnica que se utilizó fue la encuesta con el instrumento de Escala de Likert para su debido recojo de información; en lo cual se pudo evidenciar conclusiones detallando que el bajo desempeño de los colaboradores en la empresa se deriva del deficiente clima laboral bajo el cual se desenvuelve; siendo este último afectado principalmente por aspectos anímicos, temas salariales, el involucramiento del tema familiar en el trabajo, los aspectos psíquicos, el nivel de desarrollo educativo y formación, los cuales están de manera directa causando los efectos significativos en el desempeño de los colaboradores de la empresa en mención. Por otra parte en el aspecto de la productividad como dimensión estudiada; se ha concluido que tiene una relación significativa entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, de tal manera que se evidencia la interacción de estas dos según su nivel de operación; es decir, si existe un buen clima organizacional, impactará de manera positiva en el desempeño de los colaboradores y por lo tanto al tener un buen desempeño laboral; dará espacio a ser más productivos en la empresa, y al no suceder lo descrito, entonces los resultados serán de manera contraria. Tomando en cuenta estas determinaciones se puede afirmar que siempre que exista un buen clima laboral en la organización, esto permitirá a que los colaboradores cumplan con sus objetivos de manera satisfactoria y así se podrá contribuir

a lo que busca la empresa; pero si existe un clima laboral deficiente, este repercutirá en el no cumplimiento de los objetivos de manera concreta.

Moreno y Torres (2018), realizaron una investigación sobre el “clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel”, el cual fue ejecutado en el año 2016; con el objetivo determinar el nivel de correlación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. La investigación fue diseñada con un enfoque cualitativo, de tipo correlacional transeccional, en donde se utilizó como instrumento el cuestionario con Escala de Likert para el recojo de la información dentro de una población muestral de 52 colaboradores, tanto mujeres y varones, pertenecientes a la telefónica mencionada; los mismos quienes se encontraron brindando su labor como parte de la organización durante el periodo ya mencionado. Concluyendo que en el aspecto de correlación de variables existe un gran impacto el cual repercute del clima organizacional sobre la motivación de los colaboradores de esta empresa; así mismo, el reconocimiento de logros es también una pieza fundamental para el buen clima laboral, ya que se pueden encontrar que, al ser reconocidos como tal, se sienten identificados con su trabajo y por lo tanto estarán más contentos y más comprometidos para con la organización. Sumando otros resultados, se afirmó que el clima laboral afecta en las responsabilidades de los trabajadores ya que cuando están satisfechos con su desempeño estos realizan sus actividades de manera coordinada y lo hacen bien, pero cuando no hay un buen clima, promediamente no tienen las energías suficientes para alcanzar sus objetivos.

Así mismo, Izquierdo y Quispitongo (2017), realizaron una investigación sobre la “influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú”; con el objetivo de poder determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Estudio realizado con un enfoque predictivo de corte transversal, utilizándose una población muestral de 69 personas pertenecientes al área de ventas; los mismos que se encuentran entre 22 y 39 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y el Inventario Breve de Inteligencia Emocional. Se concluyó que el personal de ventas se encuentra involucrado en problemas de estrés e insatisfacción laboral, lo cual afecta tanto en los proyectos personales y en su desempeño en la organización; causado principalmente por la presión que se les hace por parte de los jefes, insistiendo en cumplir con las expectativas de la empresa y sin brindarles capacitaciones para poder alcanzarlo. Los autores sugieren que todo

colaborador debe saber manejar su inteligencia emocional y sus relaciones con los demás. Por otra parte, se manifiesta que se encontró la repercusión de la adaptabilidad que es muy significativa en el desempeño laboral, ya que depende mucho también de qué tanto es capaz el colaborador de adaptarse a diferentes circunstancias sin que esta afecte a su parte emocional, incluyéndose en ello gran parte también sus actitudes intrapersonales e interpersonales.

Una gran importancia que se resalta dentro de los resultados es que al buscar la eficiencia de la empresa, se debe diseñar un buen plan de asignación de recursos para el personal y su desempeño en las actividades; haciendo énfasis en el análisis de lo que realmente es necesario incluir en la actividad que realiza y lo que realmente cuenta cada colaborador, así se podrá encontrar la distancia entre lo que se tiene y lo que falta en tema de recursos para poder asignarse según la capacidad empresarial. Esto dará lugar a mejorar las actividades y abrir camino a la eficiencia.

Salas (2018), realizó una investigación sobre “las habilidades directivas y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Viettel Perú S.A.C.”, en el distrito de Barranca, el cual fue ejecutado en el año 2017. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las habilidades directivas y el rendimiento laboral de los trabajadores. Realizado mediante un enfoque cuantitativo de tipo correlacional-transversal, no experimental; para lo cual fue utilizada la encuesta como instrumento de recolección de datos dentro de una población de 25 trabajadores tanto varones y mujeres que están contratados a plazo fijo, personal con contrato indeterminado y personal por terceros, en donde se utilizó el cuestionario con Escala de Likert como instrumento de recolección de información. Investigación ejecutada sobre una población de 25 colaboradores de la empresa en mención perteneciente al distrito de Barranca. En sus conclusiones se evidencia que no es indispensable o no tiene relación directa de la repercusión de las habilidades directivas en el rendimiento laboral; ni mucho menos la repercusión directa de la comunicación en el rendimiento del personal.

Días y Minchan (2020), realizaron una investigación sobre “incentivos no financieros y su relación con el desempeño laboral del personal de venta de Plaza Mall” del distrito de Trujillo, siendo ejecutado en el año 2018; con el objetivo de poder determinar la relación entre las dos variables en mención. Fue realizada bajo un enfoque cuantitativo de nivel

descriptivo correlacional. Se contó con una población muestral a 25 ejecutivos de ventas pertenecientes a la misma empresa; aplicándose en ello el cuestionario con Escala de Likert como instrumento para su debida recolección de información. Se evidencia como conclusiones que los incentivos no financieros son parte fundamental para el desempeño laboral de los colaboradores y que el clima organizacional también repercute significativamente en su desenvolvimiento. Por otra parte, se detalla que la afiliación del personal en el trabajo no necesariamente se relaciona con el rendimiento o desempeño laboral ya que independientemente de ello, su desarrollo de los mismos no se ve afectada ni en el personal no afiliado, ni en los afiliados. Así mismo, con respecto al afecto o estima entre el personal, es una dimensión la cual, según sus resultados, se ha visto afectada en el desempeño; ya que el personal que se siente a gusto y recibe el afecto necesario tiende a ser más productivo a diferencia de los que no se encuentran en dicha realidad.

García y Gómez (2019), desarrollaron una investigación acerca de los “factores motivacionales de Herzberg influyentes en el desempeño laboral del área de ventas de Promart, perteneciente a la ciudad de Jaén; con el objetivo de determinar el grado de relación existente entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la misma empresa. El diseño de la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo no experimental, de tipo descriptivo con corte transversal correlacional; ejecutado sobre una población muestral de 50 colaboradores pertenecientes a la empresa en mención. El instrumento usado fue el cuestionario para dicha investigación. Se tuvo como conclusiones que los factores motivacionales de Herzberg repercuten de manera significativa en el desempeño de los trabajadores; es decir, un alto nivel de motivación permite que los colaboradores estén satisfechos y cumplan sus objetivos de manera oportuna. Así mismo, se recalca que el nivel de desempeño en los colaboradores es aceptablemente alto ya que se obtuvo un resultado del 85% de ellos quienes están contentos y de acuerdo con su nivel de desempeño.

Arana y Loyola (2019), ejecutaron una investigación sobre el clima empresarial y su relación con el desempeño laboral en el equipo de ventas de una tienda por departamento de Trujillo. Con el objetivo de analizar la relación entre las dos variables en mención. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, de carácter no experimental y con corte transversal; utilizándose en ello el cuestionario como instrumento; aplicado sobre una población muestral de 62

colaboradores pertenecientes al área de ventas de la misma organización. Llegando a las conclusiones que sí existe relación de significancia de las dos variables en estudio y mediante las respuestas a los encuestados se pudo evidenciar que el 97,1% manifestó que se siente muy a gusto con el clima organizacional. Así mismo, el desempeño regular de los colaboradores se encuentra en un 20% aproximadamente y en un 80% un desempeño considerable y alto.

Acorde a lo manifestado anteriormente, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, en la ciudad de Bagua Grande, 2024? Justificándose de manera teórica, como la Teoría de las Expectativas de Vroom que sirvió como base para comprender cómo los empleados de ventas en Dismar Cinco SRL se sintieron motivados hacia un desempeño más alto cuando percibieron que sus esfuerzos se traducirían en resultados favorables y recompensas significativas. Asimismo, se consideró la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, la cual permitió identificar cómo factores motivacionales (como el reconocimiento y la responsabilidad) e higiénicos (como el salario y las condiciones de trabajo) influyeron en el desempeño laboral del personal.

Este marco teórico brindó una perspectiva sólida para interpretar los niveles de desempeño laboral observados y los factores que los impactaron, contribuyendo al conocimiento teórico sobre el rendimiento en áreas de ventas en un contexto empresarial específico.

En la justificación práctica, el estudio identificó áreas específicas de mejora en el desempeño laboral del equipo de ventas de Dismar Cinco SRL, lo que permitió formular estrategias para optimizar su rendimiento. Los resultados obtenidos proporcionaron a la dirección de la empresa una visión detallada sobre el estado actual de su equipo de ventas y revelaron oportunidades concretas de desarrollo. Esto permitió implementar programas de capacitación y ajustar ciertos aspectos del entorno laboral, lo cual contribuyó a mejorar el nivel de productividad y la calidad del servicio al cliente en Dismar Cinco SRL.

Este análisis práctico también fortaleció la posición competitiva de la empresa en Bagua Grande al ofrecer un servicio al cliente mejorado y un equipo de ventas más eficaz.

Asimismo, en la justificación metodológica, permitió medir de manera precisa y confiable el desempeño laboral del personal de ventas. La aplicación de cuestionarios estructurados facilitó la recolección de datos objetivos, permitiendo un análisis detallado de factores

clave como la productividad y la adaptación a metas comerciales. Además, la metodología aplicada ofreció indicadores cuantitativos útiles, que permitieron a la empresa implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en los resultados de este estudio.

Este enfoque metodológico no solo cumplió con el objetivo de evaluación en el caso de Dismar Cinco SRL, sino que también sirvió como base para estudios futuros, ofreciendo un diseño replicable y adaptable para el análisis de desempeño laboral en otros contextos empresariales de la región.

Ante esto, se plantearon objetivos siendo el principal; evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024, y como específicos, diagnosticar el desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024; analizar cada una de las dimensiones del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024,; y cuantificar el nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

Básica, ya que para Hernández et al (2014), es un tipo de estudio científico que se enfoca en la obtención de conocimientos y el entendimiento de principios fundamentales, sin un propósito inmediato de aplicación práctica o comercial. Su objetivo principal es ampliar las fronteras del conocimiento en un área específica, desarrollando teorías y conceptos que pueden servir de base para futuras investigaciones aplicadas.

En la presente, el propósito principal fue generar conocimientos que permitan un entendimiento más profundo del desempeño laboral en la empresa, explicando el comportamiento de los colaboradores en función de variables como motivación, satisfacción laboral, habilidades, y condiciones del entorno.

3.2. Enfoque

Es cuantitativo, Huaman et al (2022) expresa que, el enfoque cuantitativo se centra en la recolección de datos que se pueden cuantificar y analizar mediante técnicas estadísticas para probar hipótesis y construir teorías basadas en resultados empíricos. En este sentido, es cuantitativa por enmarcar un análisis de desempeño laboral; el cual está sujeto a metas y actividades a cumplir según lo que se plantea en la organización; la misma que se analizará de manera porcentual y numérica el nivel en el que estos desempeñan sus actividades.

3.3. Nivel de investigación

Es descriptiva, en esta, se busca detallar las características de un fenómeno, población o situación, proporcionando una descripción completa y exhaustiva. No pretende influir en el fenómeno ni establecer causalidades, sino ofrecer una visión precisa del estado actual del objeto de estudio (Hernández et al, 2014).

Es **descriptiva**; ya que se hizo énfasis en detallar lo que, en la investigación, a través de la recopilación de información, se muestre.

3.4. Variables de estudio

3.4.1. Desempeño laboral

Zum (citado por Moreno, 2021) definen el desempeño laboral como la evaluación del éxito en el cumplimiento de actividades asignadas dentro de una organización,

permitiendo hacer seguimiento al personal para verificar el cumplimiento de sus deberes y tomar decisiones oportunas. Quintero, Africano y Faría (2008) destacan que el desempeño laboral no solo mide el logro de tareas, sino que también impacta en la empresa, siendo crucial para ajustar estrategias y motivar al personal, tanto en casos de resultados negativos como positivos. Además, Zum (citado por Moreno, 2021) señalan que la evaluación del desempeño debe considerar factores adicionales, como el comportamiento y la conducta del empleado, para obtener una visión completa y precisa de su rendimiento en la organización.

3.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización del desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral	Es el nivel de cumplimiento de cada colaborador relacionado a sus actividades asignadas; las mismas que tienen un impacto en la organización (Quintero, et al, 2000).	Orientación de resultados	Cumplimiento de plazos	Ordinal	Técnicas Encuesta y análisis documental Instrumentos Rúbricas de Evaluación
			Cumplimiento de tareas		
			Volumen Adecuado de trabajo		
		Calidad	Autonomía		
			Uso eficiente de recursos		
			Profesionalismo		
		Relaciones interpersonales	Cortesía y respeto		
			Orientación y apoyo		
			Manejo de conflictos		
		Iniciativa	Innovación y mejora		
Adaptabilidad al cambio					

	Anticipación y resolución de problemas
	Integración
Trabajo en equipo	Identificación de objetivos
	Planificación
Organización	Indicadores de desempeño
	Resultados

Nota. Adaptado de Medina (2017, p.4).

3.6. Población, muestra y muestreo

3.6.1. Población muestral

Hernández et al (2014) expresan que, es un subconjunto de la población total que ha sido seleccionado para participar en un estudio de investigación, la **población muestral** representa a la población de interés y permite obtener datos que luego se generalizan al grupo más amplio.

La población muestral estuvo conformada por 38 colaboradores del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL de la ciudad de Bagua Grande; según el detalle que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

Cantidad de personal de ventas de la empresa Dismar Cinco, Bagua Grande

Cargo	Cantidad
Agente Comercial	9
Auxiliar de Reparto	20
Chofer liquidador	9
Total	38

Nota. Dismar Cinco S.R.L. (2024).

3.7. Diseño de la investigación

Se define como aquel en el que, que no se manipulan deliberadamente las variables independientes. En este tipo de diseño, los fenómenos se observan tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención o control directo por parte del investigador. Su objetivo principal es describir y analizar las relaciones entre variables o hechos, pero sin buscar establecer causalidades a través de la manipulación experimental (Hernández et al, 2014).

El diseño de la investigación se basó en asistir a la población muestral por intermedio de la técnica de la encuesta y el análisis documental para de ahí recopilar la

información y analizarla. Esto permitió llegar a conclusiones concretas acorde a los objetivos planteados.

El diseño muestra la organización siguiente:



Dónde:

M = muestra

O = objeto

C = conclusiones

3.8. Técnicas e Instrumentos

3.8.1. Técnicas

❖ La encuesta

Ésta fue aplicada para recopilar información de los colaboradores de cómo están cumpliendo sus actividades dentro de la empresa.

❖ El análisis documental

Esta técnica permitió recopilar información acerca de la asignación de metas por parte de la empresa hacia los colaboradores y poder contrastar los resultados obtenidos en la variable de desempeño laboral.

3.8.2. Instrumentos

❖ El cuestionario

Se realizó a través de la plataforma Google Forms para facilitar el acceso de manera oportuna a los colaboradores de Dismar Cinco. El formato y sus indicadores paramétricos de medición fueron adaptados de la investigación realizada por Sandoval (2019).

El nivel de confiabilidad, mediante Alfa de Cronbach fue de 0.768 tal como se evidencia en la tabla que se presenta líneas abajo. Esto se expresa en un nivel de confiabilidad de aceptable de entre 0.7 y 0.8.

Tabla 3 Nivel de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	20

El estadístico de prueba de normalidad utilizado ha sido de Shapiro Will

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,867	10	,091

Dado que el valor de significancia (0.091) es mayor que 0.05, da lugar a que el "Desempeño laboral" sigue una distribución normal con un nivel de confianza del 95%.

- ❖ Las rúbricas de evaluación adaptado del documento publicado por la Universidad Autónoma de Chihuahua (2019).

3.9. Análisis de datos

La información se procesó, en primer lugar, con el programa Excel Office 2016; el cual es ampliamente utilizado para la gestión, análisis y visualización de datos, ofreciendo funciones avanzadas como tablas dinámicas, gráficos, fórmulas matemáticas, herramientas de análisis de datos y capacidades de automatización mediante macros con Visual Basic for Applications (VBA); mismo que permitió tabular la información recopilada y de esta manera poder ordenarla. Así mismo, para desarrollar la evaluación del desempeño laboral y diagnosticar si es bueno o malo hasta la fecha de estudio; se procedió a utilizar el programa de SPSS de versión 26, que ofrece una amplia gama de funciones para analizar grandes volúmenes de datos mediante técnicas descriptivas, inferenciales y predictivas. La versión 26 incluye mejoras en la usabilidad, nuevas funciones estadísticas como el análisis de cuantiles y tablas de probabilidad, una interfaz más intuitiva.

III. RESULTADOS

Resultados del objetivo específico 1: Diagnóstico el desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024

Tabla 4

Diagnóstico de la variable de desempeño laboral

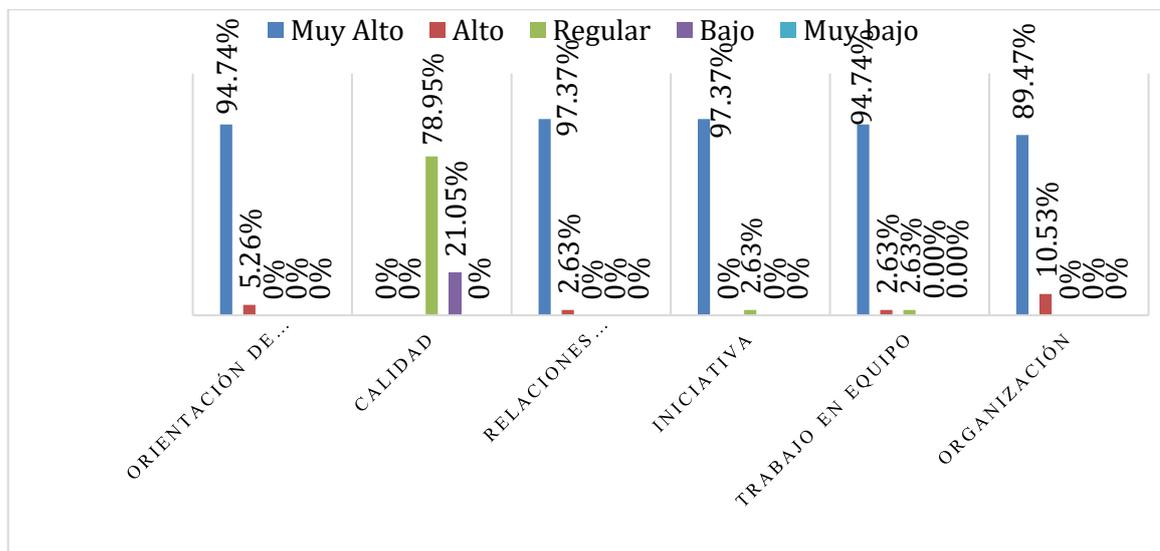
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	1	2,6	2,6	2,6
	Muy alto	37	97,4	97,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

En el diagnóstico del desempeño laboral del personal de ventas de Dismar Cinco SRL en 2024, el 97,4% de los empleados se ubican en el nivel "Muy Alto", demostrando un desempeño laboral excepcional. Solo el 2,6% se clasifica en el nivel "Alto", lo que indica que prácticamente todo el personal de ventas alcanza un nivel muy elevado de desempeño en sus funciones laborales.

Resultados sobre el objetivo específico 2: Análisis de cada una de las dimensiones del desempeño laboral en el personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024

Figura 1

Análisis de cada una de las dimensiones del desempeño laboral



En 2024, el personal de ventas de Dismar Cinco SRL muestra una fuerte orientación a resultados, con el 94,7% en el nivel "Muy Alto", reflejando un desempeño altamente enfocado en alcanzar metas. Sin embargo, la calidad del desempeño laboral presentó un reto, ya que el 78,9% del personal se ubicó en un nivel "Regular", mientras que solo el 21,1% alcanzó un nivel "Bajo". A pesar de esta disparidad en la calidad laboral, el equipo sobresale en aspectos clave como las relaciones interpersonales y la iniciativa, con más del 94% del personal destacando en ambas áreas.

La capacidad de trabajo en equipo del personal de ventas es otra fortaleza significativa, con el 94,7% de los empleados clasificados en el nivel "Muy Alto" en 2024, lo que resalta la cohesión y colaboración dentro del equipo. Además, el 89,5% del personal también demostró una excelente capacidad para colaborar eficazmente, consolidando una cultura laboral basada en la cooperación y el apoyo mutuo entre los vendedores de la empresa.

Resultado del objetivo específico 3: Cuantificación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024

Tabla 5

Cuantificación de la variable de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	82,00	1	2,6	2,6	2,6
	87,00	1	2,6	2,6	5,3
	91,00	1	2,6	2,6	7,9
	92,00	2	5,3	5,3	13,2
	94,00	1	2,6	2,6	15,8
	97,00	31	81,6	81,6	97,4
	98,00	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

En la cuantificación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de Dismar Cinco SRL en 2024, se observa una distribución de frecuencia en un rango de puntajes que van desde 82 hasta 98. La mayoría de los empleados (81,6%) obtuvieron un puntaje de 97, seguido de dos empleados (5,3%) que obtuvieron un puntaje de 92. Esto sugiere que la gran mayoría del personal muestra un alto nivel de desempeño laboral, con solo un pequeño porcentaje con puntajes ligeramente más bajos.

Resultados sobre el objetivo general: Evaluación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL, Bagua Grande, 2024.

Tabla 6

Evaluación del nivel de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	38	100,0	100,0	100,0

En la Tabla 6 sobre la "Evaluación del nivel de desempeño laboral" del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL en Bagua Grande, 2024, se visualiza que la totalidad de los encuestados, es decir, 38 personas, evaluaron el desempeño laboral del personal de ventas como favorable. Este resultado se refleja en un 100% en el porcentaje relativo, lo que implica que no hubo respuestas que señalaran un desempeño desfavorable o intermedio. En términos estadísticos, estos resultados detallan una percepción uniforme y altamente positiva del desempeño del personal de ventas en la empresa. La unanimidad en la valoración positiva puede indicar altos niveles de satisfacción y eficacia en el desempeño laboral del equipo de ventas, destacando un posible éxito en las estrategias de gestión y capacitación implementadas por la empresa en este período.

IV. DISCUSIÓN

Por un lado, Sandoval (2019) señaló que el desempeño de los colaboradores en BGM S.A.C. se veía afectado negativamente por la falta de liderazgo adecuado, una comunicación jerarquizada y la carencia de recursos necesarios. Al comparar estos hallazgos con los de Dismar Cinco SRL, donde el 97,4% del personal de ventas alcanza un nivel "Muy Alto" de desempeño, se aprecia una notable diferencia. Esto sugiere que Dismar Cinco SRL ha implementado estrategias efectivas de liderazgo, comunicación y provisión de recursos, creando un entorno laboral favorable y de alto rendimiento, lo que contrasta claramente con los problemas identificados en BGM S.A.C.

Por otro lado, Campos (2018) halló que el desempeño en Entel se veía afectado por un clima organizacional deficiente, influenciado por aspectos emocionales, salariales y familiares. En contraste, Dismar Cinco SRL muestra un desempeño "Muy Alto" en el 97,4% de su personal, lo que indica un clima organizacional positivo y motivador. La diferencia radica en que la organización ha logrado gestionar adecuadamente los factores emocionales y sociales, lo que permite que sus empleados alcancen niveles óptimos de desempeño. Esto subraya la importancia de un buen clima organizacional para lograr un alto rendimiento.

De manera similar, Moreno y Torres (2018) destacaron la relevancia del clima organizacional y el reconocimiento de los logros en el desempeño laboral. En Dismar Cinco SRL, el elevado porcentaje de desempeño "Muy Alto" refleja la presencia de estos factores, lo que concuerda con las conclusiones de los autores. Ambas investigaciones coinciden en que la motivación y el reconocimiento son claves para obtener un rendimiento sobresaliente en los equipos de trabajo.

Izquierdo y Quispitongo (2017) enfatizaron que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, ya que ayuda a manejar el estrés y la presión. En Dismar Cinco SRL, el desempeño sobresaliente del personal sugiere que se ha gestionado eficazmente la inteligencia emocional y la adaptabilidad. La diferencia con otras empresas podría estar en que Dismar Cinco SRL ha implementado medidas que permiten a sus empleados gestionar adecuadamente la presión laboral, contribuyendo a un rendimiento excepcional.

Por su parte, Salas (2018) concluyó que las habilidades directivas no tienen una relación significativa con el rendimiento en Viettel Perú S.A.C. Sin embargo, en Dismar Cinco

SRL, el desempeño elevado sugiere que las habilidades directivas y la comunicación están alineadas con las necesidades del personal, promoviendo un entorno laboral eficaz. Esto sugiere que, aunque las habilidades directivas por sí solas no sean determinantes, su correcta implementación en combinación con otros factores puede llevar a un alto rendimiento.

Finalmente, Días y Minchan (2020) resaltaron la importancia de los incentivos no financieros y un buen clima organizacional en el desempeño laboral. Similarmente, el alto porcentaje de desempeño "Muy Alto" en Dismar Cinco SRL podría estar reflejando la presencia de estos incentivos y un ambiente laboral positivo. Esto coincide con los hallazgos de García y Gómez (2019), quienes demostraron que los factores motivacionales de Herzberg influyen significativamente en el rendimiento. Así como en los estudios mencionados, en Dismar Cinco SRL el entorno laboral positivo y los factores motivacionales parecen ser cruciales para alcanzar un desempeño laboral elevado.

V. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico del desempeño laboral del personal de ventas de Dismar Cinco SRL en 2024 indica que el 97,4% de los empleados se ubican en el nivel "Muy Alto". Este diagnóstico resalta un desempeño laboral excepcional y uniforme entre la mayoría del personal, sugiriendo que casi todo el equipo de ventas está funcionando a un nivel muy alto, con solo un pequeño porcentaje clasificado en un nivel "Alto", lo que reafirma la solidez y consistencia del rendimiento del equipo.
2. Por otra parte, el análisis de las dimensiones del desempeño laboral en el personal de ventas de Dismar Cinco SRL revela resultados diversos. En la orientación a resultados y la iniciativa, la mayoría del personal se encuentra en un nivel "Muy Alto", indicando una fuerte orientación hacia la consecución de objetivos y proactividad. Sin embargo, en la dimensión de calidad, la mayoría se encuentra en un nivel "Regular", lo que sugiere áreas de mejora en los estándares de calidad del trabajo realizado. Las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo muestran resultados "Muy Altos", reflejando una excelente capacidad de colaboración y cohesión entre los empleados.
3. Asimismo, la cuantificación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de Dismar Cinco SRL en 2024 presenta una alta concentración en puntajes elevados, con la mayoría (81,6%) obteniendo un puntaje de 97. Esto demuestra que la gran mayoría del personal mantiene un alto nivel de desempeño, con solo un pequeño porcentaje mostrando variaciones ligeramente más bajas. Esta cuantificación sugiere una sólida base de desempeño laboral dentro del equipo de ventas, consolidando la percepción de un rendimiento elevado y consistente.
4. En ese sentido, acorde al objetivo general, la evaluación del nivel de desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dismar Cinco SRL en Bagua Grande, 2024, muestra que todos los encuestados perciben el desempeño como favorable. Este resultado del 100% en valoración positiva indica altos niveles de satisfacción y eficacia en el trabajo del equipo de ventas, sugiriendo que las estrategias de gestión y capacitación implementadas por la empresa han sido exitosas y bien recibidas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la dimensión de calidad del desempeño laboral, se recomienda establecer programas de capacitación continua que aborden tanto habilidades técnicas como competencias blandas. Estos programas deben incluir talleres, cursos en línea y sesiones de entrenamiento que se centren en mejorar la calidad del trabajo, atención al cliente y técnicas de ventas avanzadas. La capacitación debe ser personalizada para abordar las necesidades específicas de cada empleado, con el fin de elevar el estándar general de calidad en el equipo de ventas.
2. Para mantener y mejorar las excelentes relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, es crucial fomentar un clima organizacional positivo. Esto puede lograrse a través de actividades de team building, programas de reconocimiento y recompensas, y la promoción de una comunicación abierta y transparente. Crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y apoyados contribuirá a mantener la cohesión del equipo y la moral alta, impactando positivamente en su desempeño.
3. Dado que uno de los problemas identificados en estudios previos fue la falta de recursos tecnológicos adecuados, es recomendable mejorar la infraestructura tecnológica de la empresa. Esto incluye proporcionar a los empleados herramientas de ventas modernas, software actualizado y equipos de trabajo eficientes. Invertir en tecnología no solo facilita el trabajo diario, sino que también puede aumentar la productividad y la eficiencia del personal de ventas.
4. Para mantener un alto nivel de desempeño laboral, es esencial desarrollar estrategias de motivación que se adapten a las necesidades individuales de los empleados. Esto puede incluir planes de desarrollo profesional, oportunidades de ascenso, incentivos económicos y no económicos (como días libres adicionales, reconocimiento público, etc.). Comprender qué motiva a cada empleado puede ayudar a diseñar incentivos que realmente impulsen su rendimiento y satisfacción laboral.
5. Para reforzar la orientación a resultados, es importante establecer metas claras y medibles tanto a corto como a largo plazo. Estas metas deben ser específicas,

alcanzables, relevantes y temporales (SMART). Acompañar estas metas con un seguimiento regular y retroalimentación continua permitirá a los empleados ver su progreso y entender mejor las expectativas de la empresa. Esto no solo aumenta la motivación, sino que también asegura que todos los esfuerzos están alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

VII. REFERENCIAS

- Arana, C. y Mercedes, I. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el equipo de venta de una tienda por departamento*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22085/Arana%20Angulo%2c%20Carlos-Loyola%20Mercedes%20Israel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Campos, O. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14496/Campos%20Orrillo%2c%20Omar%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, E. y Minchan, J. (2020). *Incentivos no financieros y su relación con el desempeño laboral del personal de venta de Plaza Mall*. Universidad Privada Leonardo Davinci, Trujillo. http://repositorio.upd.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPD/191/T_119_47116716_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, Y. y Gómez, C. (2019). *Factores motivacionales de Herzberg influyentes en el desempeño laboral del área de ventas de Promart*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6270/Garc%c3%ada%20Tinoco%20%26%20Gomez%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Education. 6ta Ed. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, J. A., Treviños, L. L. y Medina, W. A. (2022). *Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas*. Artículo científico. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>
- Izquierdo, G. y Quispitongo, E. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3472/3/2017_Izquierdo-Abad.pdf

- Justo, M. M., Zelaya, M. O., Hauche, R. A. y Gago, L. G. (2023). Niveles de Rendimiento y Satisfacción Laboral, en trabajadores en diferentes modalidades en una muestra Argentina.
<http://www.revistauricha.umich.mx/index.php/urp/article/view/650/709>
- Medina, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, J. A. (2021). Teoría motivacional de Herzberg, y su relación con el desempeño laboral de los efectivos policiales de la comisaría PNP La Ensenada en el año 2021
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5585/T030_47146015_T%20JOS%C3%89%20ANTONIO%20MORENO%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, Y. y Torres, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3399/T033_48393598_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Novoa, F. (2022). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones - Lambayeque 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111614/Novoa_AFLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, O. (2021). *8 problemas frecuentes en ventas y marketing*.
<https://blog.nextup.com.mx/departamento-comercial-8-problemas-frecuentes-en-ventas-y-marketing/>
- Quintero, N., Africano N. y Faría E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Ruiz, L. (2024). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. *Psicología y Mente*.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>

- Salas, T. (2018). *Las habilidades directivas y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Viettel Perú S. A. C.* Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión,
Huacho.<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2806/TANIA%20JULEYDI%20SALAS%20JIMENEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval, E. (2019). *Rendimiento laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la empresa BGM S.A.C. – Lima, 2018– Perú.* Universidad Señor de Sipán,
Pimentel.<http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6254/Sandoval%20Alayo%20Edward%20Ricardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Zendesk, A. (2023). *¿Qué es un encargado de ventas? Funciones y características de un buen gestor.*<https://www.zendesk.com.mx/blog/encargado-de-ventas/>

ANEXO 01

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA DISMAR CINCO

(Adaptado de la Universidad de Chihuahua)

UNIDAD/DPTO.-----**ÁREA/SERV.**-----
EVALUADO-----
PUESTO----- **FECHA DE INGRESO**-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión.

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo	: 1	---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo	: 2	---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
Moderado	: 3	---Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
Alto	: 4	---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto	: 5	---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
Evita los conflictos dentro del trabajo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						

Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento, o Jefe de Unidad Administrativa)	Comentarios
--	--------------------

ANEXO 02

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

21/9/2024

Encuesta sobre el nivel de desempeño laboral del personal de ventas en la empresa DISMAR CINCO S.R.L.

Encuesta sobre el nivel de desempeño laboral del personal de ventas en la empresa DISMAR CINCO S.R.L.

Estimado usuario, agradecer por su tiempo en responder esta encuesta. Por v favor, de ante mano le solicitamos responder con la mayor sinceridad posible; tomando en cuenta que sus datos serán anónimos.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo *

2. 1. ¿Termina su trabajo oportunamente? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

3. 2. ¿Cumple con las tareas que se le encomienda? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

4. 3. ¿Realiza un volumen adecuado de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

5. 4. ¿Comete errores en su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

6. 5. ¿Hace uso racional de los recursos? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

7. 6. ¿Requiere de supervisión frecuente? *

Marca solo un óvalo.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

8. 7. ¿Se muestra profesional en el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. 8. ¿Se muestra respetuoso y amable en el trato? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

10. 9. ¿Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

11. 10. ¿Brinda una adecuada orientación a sus compañeros? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

12. 11. ¿Evita los conflictos dentro del trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

13. 12. ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

14. 13. ¿Se muestra asequible al cambio? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

15. 14. ¿Se anticipa a las dificultades? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

16. 15. ¿Tiene gran capacidad para resolver problemas? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
 b) Casi siempre
 c) A veces
 d) Casi nunca
 e) Nunca

17. 16. ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

18. 17. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

19. 18. ¿Planifica sus actividades? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

20. 19. ¿Hace uso de indicadores? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

21/9/2024

Encuesta sobre el nivel de desempeño laboral del personal de ventas en la empresa DISMAR CINCO S.R.L.

21. 20. ¿Se preocupa por alcanzar las metas? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 03

NIVEL DE FIABILIDAD

The screenshot shows the SPSS Reliability dialog box with the following settings:

- Modelo:** Escala: ALL VARIABLES
- Resumen de procesamiento de casos:**

Casos	Válido	N	%
Válido	10	10	100,0
Excluido ^a	0	0	,0
Total	10	10	100,0
- Estadísticas de fiabilidad:**

Método	N de elementos
Alfa de Cronbach	,768
	20

The output window shows the following commands:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

The screenshot shows the SPSS data editor with 21 variables (VAR00001 to VAR00021) and 22 rows of data. The data matrix is as follows:

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13: VAR00007 Visible: 21 de 21 variables

	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	var
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4,00
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4,00
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4,00
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4,00
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4,00
6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4,00
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4,00
8	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4,00
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4,00
10	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4,00
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Buscar CLP/... 09:33 12/11/2024

ANEXO 04

PRUEBA DE NORMALIDAD

