



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL AREA DE VENTAS”. 2010- 2019

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Rosa Isabel Nureña Alva

Asesor:

Mg. Erica Gonzáles Ponce De León

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

La familia es una de las joyas más preciadas que tengo.

Gracias a ellos lograré este sueño tan esperado, mis hijas y mi esposo son el motor que me obliga a funcionar y ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme por el buen camino, darme las fortalezas, salud, el don de la perseverancia y permitirme llegar a
cumplir mis metas.

Agradezco a toda la plana docente de la Universidad Privada del Norte, que durante el transcurso de cada año académico me brindó su apoyo y me transmitieron todos sus conocimientos.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
<u> I.1. Realidad problemática</u>	<u>9</u>
<u> I.2. Formulación del problema</u>	<u>9</u>
<u> I.3. Justificación</u>	<u>10</u>
<u> I.4. Objetivos</u>	<u>11</u>
<i>I.4.1. Objetivo principal</i>	<i>11</i>
<i>I.4.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>11</i>
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
<u> II.1. Criterios de elegibilidad.....</u>	<u>12</u>
<u> II.2. Recursos de información</u>	<u>12</u>
<u> II.3. Búsqueda</u>	<u>13</u>
<u> II.4. Selección de estudios.....</u>	<u>13</u>
<u> II.5. Proceso de recopilación de datos.....</u>	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	25
<u>III.1. Selección del estudio.....</u>	<u>25</u>
<u>III.2. Características de los estudios.....</u>	<u>26</u>
<u>III.3. Análisis global de los estudios</u>	<u>27</u>
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	29
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	31
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los estudios en la revisión sistemática.....	26
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Numero de publicaciones revisadas según año de publicación.....	27
Gráfico 2: Número de publicaciones revisadas por repositorio universitario	28
Gráfico 3: El propósito de una empresa, satisfacción del cliente.....	32

RESUMEN

En el estudio del vínculo de la cultura organizacional y desempeño laboral en el proceso de ventas, se ha considerado la investigación de proyectos y publicaciones en Perú y Ecuador entre los años 2010 y 2019.

Se ha realizado una búsqueda en los repositorios universitarios (base de datos de tesis y proyectos) de varias universidades de mencionados países, y se ha conseguido evaluar alrededor de 30 proyectos, en los que se abordan temas relacionados a la cultura organizacional y la satisfacción de los colaboradores, y la influencia de estos en la satisfacción de los usuarios finales.

Debemos anotar que, no se estudian las relaciones entre otras fuentes importantes, como los proveedores y la competencia, que conjuntamente con los colaboradores, crean de forma completa y compleja, la satisfacción de los clientes finales en los procesos que intervienen (ventas, atención, devolución de pedidos, entre otros).

Por ello, queda como sugerencia para próximas investigaciones, realizar el estudio de las otras fuerzas (o fuentes) externas a la empresa.

PALABRAS CLAVES: Cultura organizacional, desempeño laboral, ventas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Diesel Silver EIRL, (en adelante, Repuestos Silver o la compañía), inicia sus operaciones en el año 2002. Desde sus inicios la compañía se ha caracterizado por ser una empresa familiar (65.3%), dedicada a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotrices, información que brindó en conversación el Titular Gerente, Sr Silver Huamán Pfarí (2018). Considerada dentro del grupo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), quienes representan el 96.5% de las empresas que existen en el Perú, de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPeru), aumenta año tras año; ha demostrado ser capaz de mantenerse dentro del mercado en donde se sabe que más del 50% de estas empresas corren el riesgo de desaparecer en los 3 primeros años de creación, la compañía goza de 16 años de presencia.

En los últimos meses, se ha evidenciado que las ventas en la empresa han disminuido, y en algunos casos se están haciendo devoluciones de algunos productos, a su vez, existe mayor frecuencia de reclamos de los clientes respecto al trato que les ofrece el personal de ventas.

I.2. Formulación del problema

Con la presente investigación se pretende demostrar que el principal problema dentro del Área de Ventas de la compañía Diesel Silver EIRL es el desconocimiento de la gestión del capital humano, de igual manera se ha observado que se carece de una cultura organizacional, que fomente valores, principios y sobre todo ética laboral, dentro del Área de Ventas y para el resto de Áreas de la compañía. Todas estas deficiencias traen consigo diversas consecuencias, entre ellas, inasistencias, conflictos laborales, tardanzas reiteradas, permisos injustificados y la reciente renuncia de un personal de ventas.

Otro aspecto a considerar es que existe personal que no está capacitado para el puesto, sin embargo, por motivos de parentesco familiar, se desempeñan en el Área de Ventas, por ende, no existen evaluaciones de desempeño, ni el monitoreo y exigencia constante a los representantes de ventas enfocado hacia los objetivos principales de la compañía.

Podemos concluir que, si no se toman medidas que permitan reforzar a la fuerza de ventas, el incremento de reclamos y devoluciones puede aumentar de forma incontrolable, así también, la alta rotación del personal del Área ya mencionada, en consecuencia, se pone en riesgo el volumen de las ventas, así como también, el posicionamiento que la compañía ha logrado a lo largo de 16 años, que podría desencadenar en su extinción.

Con el presente documento se pretende desarrollar una gestión óptima del capital humano, el cual involucra a toda la compañía, principalmente al Área de Ventas, se busca estructurar medidas correctivas y realizar un diagnóstico por medio de evaluaciones cuantitativas y cualitativas, las mismas que permitan identificar el nivel de cultura organizacional y desempeño laboral de cada representante de ventas, de acuerdo a los resultados se pretende identificar aquellos puntos donde la compañía debe poner más énfasis para iniciar una transformación, todo esto será controlado por medio de indicadores que permitan medir el impacto de las medidas incorporadas.

Definiendo la pregunta de investigación como sigue: ¿Existe influencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral en el proceso de ventas?

I.3. Justificación

La presente investigación busca determinar la relación existente entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, de acuerdo a Villafañe (2005) la cultura organizacional es la construcción de la identidad de una organización, regida por valores compartidos en torno a su ideología corporativa, orientación estratégica y la dinámica cultural interna, quiere decir que, se deben fijar la misión, visión, objetivos y los valores que encaminaran a la compañía hacia la realización de sus metas, por otro lado de acuerdo a Campbell (2012) afirma que el desempeño laboral es el resultado deseado del esfuerzo del personal orientado hacia los objetivos y las metas de la empresa, influyendo de manera positiva o negativa en ella, por medio de tareas, responsabilidades y obligaciones propias del puesto de trabajo. Muchas compañías dedican gran parte de su tiempo a definir planes estratégicos que sirvan como mapa de ruta para guiarlos, motivarlos y permitir el trabajo en armonía de los colaboradores y que tenga como resultado un aumento en la eficiencia de la producción.

Esta investigación busca determinar que existe relación entre las variables cultura organizacional y el desempeño laboral como indica Villafañe y Campbell en sus conceptos, la importancia de este trabajo es que estamos ajustando las teorías antes mencionadas a la realidad de la empresa Diesel Silver EIRL para poder lograr la implementación y mejora de los conflictos y reducción de las ventas que se vienen presentando en la compañía.

I.4. Objetivos

I.4.1. Objetivo principal

Definir la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del proceso de ventas.

I.4.2. Objetivos específicos

Estudiar la relación entre cultura organizacional y nivel de productividad de los colaboradores

Estudiar la relación entre cultura organizacional y nivel de identidad corporativa de los colaboradores

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio: Revisión sistemática de la literatura científica

II.1. Criterios de elegibilidad

Se seleccionó publicaciones considerando los siguientes criterios:

- Año de publicación : 2010 al 2019
- Idioma : Español
- Ciudades : Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Lima, entre otros, (Perú) y Quito (Ecuador)
- Palabras claves : Cultura organizacional, desempeño laboral, ventas.
- Métodos de solución : Organizacionales, en equipo (grupales), personales.
- Grado académico de los autores: Pregrado, maestría, doctorado.
- Publicación virtual : Activa y de fácil acceso.

II.2. Recursos de información

Se utilizaron las siguientes bibliotecas:

- Metabuscadore de la Universidad Peruana del norte
- Metabuscadore de la Universidad Cesar Vallejo
- Metabuscadore de la Universidad Señor de Sipan
- Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola
- Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO
- Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener
- Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola
- Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

II.3. Búsqueda

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, desempeño en ventas, organizacional-ventas. Siguiendo los criterios de elegibilidad.

II.4. Selección y recopilación de datos

Se retiraron de este proceso, las publicaciones que solo no refieren a temas relacionados al vínculo entre la cultura organizacional y desempeño laboral en el proceso de ventas. Además, se retiraron del proceso, publicaciones que tienen acceso restringido (por lo que no se puede analizar).

A continuación, listamos los estudios que si han pasado los filtros de la revisión sistemática:

Authors	Title	Year	Source title	Link	Abstract	Author Keywords
Culqui Estela, Luz Angélica	Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018	2018	Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional - UCV .	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=ee247fd9-a180-4194-9dac-24d99a52738c%40sessionmgr4009&bdata=jmxhbmhc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZS5zY29wZT1zaXRi#AN=CONCYTEC.UCV.19136&db=ir00912a	<p>En el presente trabajo de investigación en la empresa Ripley SAC, Chimbote. El estudio es de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a cinco dimensiones relaciones organización-empleado, infraestructura, beneficios laborales, producción y normatividad. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 51 trabajadores de la empresa Ripley entre hombres y mujeres, los cuales vienen realizando su trabajo en dicha empresa durante el periodo 2018. En relación al instrumento de relación de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima laboral y desempeño laboral estuvo compuesto por 40 ítems con una amplitud de escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo). Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado, en el que se observa que existe una significación de 0.00<0.05, se evidencia la existencia de relación significativa entre las variables, por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral en la empresa Ripley SAC. Las conclusiones a las que llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la empresa Ripley SAC logran algunas veces realizar un desempeño regular. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre las dos variables.</p> <p>Opinion Personal: En el periodo 2018 vienen realizando su trabajo mujeres y hombres de la Empresa Ripley SAC de Chimbote con un clima laboral y desempeño laboral sumamente bajo. Por cual hicieron un estudio para medir la correlación que existe entre estas dos variables se afirmó con un nivel de confianza del 95% entre las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral a lo que llegó mediante este estudio que los trabajadores de la Empresa Ripley SAC logran algunas veces realizar un desempeño regular. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre las dos variables.</p>	Clima laboral. Desempeño laboral, Relación de variables
Velarde Sussoni, Julia Teresa. Schaefer Svagelj, Boris Germán. Salazar Cuya, Jhon Alexander	Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018	2018	Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola	http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8398	<p>La presente investigación plantea validar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de venta de combustibles líquidos. Por consecuencia, el capítulo uno de esta investigación estuvo enfocado en la identificación y planteamiento del problema, con el objetivo de analizar los puntos más relevantes y poder brindar las recomendaciones adecuadas. De igual manera, se contemplaron investigaciones realizadas previamente sobre dichas variables a nivel internacional, nacional y diferentes teorías, teniendo un marco referencial sólido y significativo para permita comprender y describir dichas variables. Por último, se identificaron los objetivos e hipótesis entre generales y específicas, las cuales sirvieron de pilares para comprobar las hipótesis planteadas. En el capítulo dos se describió el método de investigación utilizado para el desarrollo de la investigación, especificando el tipo, diseño y las variables. Asimismo, se determinó la muestra con su respectiva estratificación y los instrumentos que servirán para recolectar los datos de la investigación, los cuales fueron validados con especialistas en los temas de gestión de recursos humanos, metodología de la investigación y estadística. En el capítulo tres se explicaron e interpretaron los resultados de las encuestas por cada pregunta, donde se empleó el programa SPSS 20 para hacer uso de la estadística inferencial e interpretar dichos resultados y con esto, poder realizar conclusiones y recomendaciones según los hallazgos realizados. También se explicaron las pruebas estadísticas utilizadas en la investigación y el análisis factorial realizada para poder realizar las contrastaciones de las hipótesis planteadas. Finalmente, en este capítulo se expresó la discusión, conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se anexó la matriz de consistencia, los cuestionarios de satisfacción laboral y desempeño laboral usados, operacionalización de variables y las validaciones realizadas a juicio de expertos.</p>	Satisfacción en el trabajo, satisfacción productividad Laboral, combustible

Beatriz Acosta U/ Cynthia Venegas G.	Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio	2010	Revista de Investigación	http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744	Los resultados que se presentan forman parte de la tesis de maestría de Cynthia Venegas Gómez (2010). El objetivo fue identificar el clima organizacional en una empresa cervecera, a partir del cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968). Participaron 49 trabajadores de la empresa a quienes se les administró el Cuestionario antes mencionado, el cual consta de 53 reactivos distribuidos en 9 escalas. Los trabajadores percibieron un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa. Se encontraron diferencias estadísticas con respecto al sexo en recompensa y estándares de desempeño y no se encontraron diferencias en cuanto a la edad de los trabajadores.	Revista de Investigación en Psicología
Castañeda Blas, Edgar Gabriel, Julca Vidal, Luciano Belisario	Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la DISTRIBUIDORA CASTHER Y ASOCIADOS S.A.C. para el año 2016	2016	Universidad Privada Antioqueña	http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upao/1965	La presente investigación tuvo como objetivo definir en qué medida el diseño un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Casther & Asociados S.A.C. Para esta tesis se contó con un número limitado de trabajo ya que la población está conformada por los 12 trabajadores del área de ventas, siendo nuestra muestra 12 trabajadores y constituyendo una investigación tipo aplicativo Pre- Experimental ya que se realizó para identificar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente permitiéndonos conocer motivos por el cual los trabajadores del área de venta pueden aumentar, mantener o disminuir su productividad de los trabajadores del área de ventas, en base a las teorías y estudios de investigación previos que se han realizado. Con base a los resultados se estableció que la empresa Casther y Asociados S.A.C. no cuenta con un plan de motivación para el personal del área de ventas, conociendo estos resultados se procedió a establecer un plan motivación para los dicha área, se consideró que la motivación extrínseca influiría más en los trabajadores ya que los trabajadores manifestaron que los incentivos económicos son más necesarios para ello, la implementación de este plan se realizó los primeros quince días del mes de mayo obteniendo resultados positivos ya las ventas obtenidas en este periodo superan en un 20% a las ventas de meses anteriores, por ello podemos afirmar que la relación que existe entre la motivación y la productividad es muy importante y destacar que el plan de motivación presentado es influyente para la productividad y rentabilidad de la empresa. Opinión Personal .- La investigación que se hizo para esta empresa, basándose a los 12 trabajadores del área de ventas resumieron que el plan de motivación era sumamente importante sobre todo los incentivos económicos en los primeros 15 días del mes las ventas se elevaron en un 20% de los meses anteriores.	info:eu-repo/semantics/bachelorThesis
VEGA, MA MARGARITA CHIANG/URRA, GUSTAVO MÉNDEZ/BERNALES, GONZALO SÁNCHEZ	CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL.	2010	Academic Search Complete,	http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=cf68d6b5-1f35-4188-8572-d76be9604844%40sessionmgr120&bdata=jkF1dGhUeXBIPXN0aW1mbGFuZz1lcyZzaXRIPWV0b3N0LWxpdmU%3d#AN	Este estudio analiza las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). La Habilidad de las escalas de satisfacción laboral es adecuada con la excepción de la escala "Satisfacción con la relación subordinado-supervisor". Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta "evaluación del desempeño", sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.	Teoría: Ciencia, Arte y Humanidades. 2010, Vol. 19 Issue 2, p21-36. 16p. 6 Charts.

Moya Deza, Cecilia Milagros / Upiachihua Puerta, Ketty	Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016	2016	Mostrar el registro comp	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9803	<p>El presente trabajo de Investigación, en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al desempeño de la fuerza de ventas de los colaboradores de Química Suiza S.A en la ciudad de Trujillo en el año 2016, con la finalidad de establecer si existe la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa de estudio. Para tal propósito, se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado por tres (3) Magísteres (2) en Administración, (1) Estadista, la adaptación alcanza una confiabilidad aceptable. La muestra de 31 colaboradores de la empresa en estudio reflejo los resultados obtenidos entre la gestión administrativa y el desempeño, en donde descubrimos que el mayor coeficiente $r = 0,7044$ pertenece a la planificación, en donde podemos decir que la dimensión de la Planificación existe una relación significativa alta positiva y las otras dimensiones solo contribuyen pero no hay una relación directa. En esta época de cambio, incertidumbre y perplejidad por la que estamos viviendo, la era de la información trae nuevos desafíos a las organizaciones y sobre todo a la administración de estas, la presente tesis ha sido elaborado con la finalidad de demostrar la relación de la Gestión Administrativa en el desempeño de la fuerza de ventas, esta servirá para monitorear y evaluar los planes operativos para el cumplimiento de las metas. Como primer punto se definió el problema, es decir el objeto de estudio, que constituyo la razón de ser de la investigación. En el primer capítulo se determinó la realidad problemática, la justificación, limitaciones y los objetivos que se pretendieron alcanzar. El segundo capítulo referente al marco teórico, reúne varias conceptualizaciones que enmarcan la gestión administrativa y el desempeño laboral y que sirvieron de sustento para elaborar nuestros indicadores. En el tercer capítulo realizamos la formulación de la hipótesis así como la operacionalización de las variables dependientes e independientes. En el cuarto capítulo hacemos referencia a nuestro diseño de investigación, unidad de estudio, población y muestra además de las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar y analizar la información. En el quinto capítulo presentamos los resultados de nuestra investigación y en el sexto y último capítulo la discusión como producto de nuestra investigación. Finalmente las conclusiones, recomendaciones a las que llegamos, serán entregados al Representante Legal, el Sr. Jorge Ocaña Echegaray, que nos brindó la oportunidad de llevar acabo esta investigación, los cuales serán puestos en práctica, para mejorar el desempeño de la fuerza de ventas de la</p>
--	---	------	--------------------------	---	---

Murga Castañeda, Lucía Marisol./Mostacero Gutierrez, Eddy Sempronio	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma s.a., La Libertad - 2016	2017	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=3b66044f-f1de-4dd1-a900-78c9ae75d595%40sdc-v-sesmgr01&bdata=jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.11537.12266&db	<p>La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad en el periodo agosto – noviembre 2016. En el estudio participaron 31 trabajadores, se utilizó un diseño de investigación correlacional causal, así también se utilizaron en la investigación dos instrumentos validados tanto para medir el clima organizacional y el desempeño laboral. Los resultados encontrados fueron: En el clima organizacional el 64.5% de los trabajadores percibe un clima organizacional favorable, 35.4% clima organizacional muy favorable y en relación a las demás escalas se encontró 0%. Así mismo en el desempeño laboral se encontró que el 51.6% es bueno, 48.4 % promedio, y deficiente 0 %. Y al evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral se encontró que de 15 trabajadores con desempeño bueno 9 (60%) perciben clima organizacional muy favorable; 6 (40%) perciben clima organizacional favorable; así también de 16 trabajadores con desempeño promedio; 2 (12.5%) perciben clima organizacional muy favorable; 14 (87.5%) clima organizacional favorable y al aplicar la prueba estadística chi cuadrado se obtuvo 7, 630 y un valor P 0.006 menor de < P 0.05 considerando la relación estadística altamente significativa. Se concluye que influye significativa el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad en el periodo agosto – noviembre 2016. Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral.</p> <p>Opinión Personal.- En el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa Perufarma de la Libertad estaba en un porcentaje bajo. En el estudio participaron 31 trabajadores, por el cual utilizaron un sistema de investigación para medir el clima y el desempeño laboral .</p>	Universidad Privada del Norte Tesis Digitales UPNorte
---	---	------	--	---	--	---

<p>Jara Sagardía, Shirley Lisset/ Tello Sánchez de Saldaña, María Esther</p>	<p>Los incentivos económicos y el desempeño laboral en el rubro de ventas. (Trabajo de investigación parcial)</p>	<p>2019</p>	<p>Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=3b66044f-f1de-4dd1-a900-78c9ae75d595%40sdc-v-sessmgr01&bdata=jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=upn.11537.15164&d</p>	<p>Las organizaciones reconocen al colaborador como un recurso humano, quien mediante su capacidad permite el cumplimiento de metas y objetivos establecidos. Por tal motivo, se requiere diseñar una estrategia de compensación e incentivos en el área de ventas, la cual debe estar respaldada por los compromisos estratégicos de la organización y relacionados con el mercado y entorno empresarial en el que se desenvuelve. Los incentivos deben estar establecidos sobre los criterios del desempeño de los recursos humanos en función de sus resultados; se debe considerar dentro de la gestión de recursos humanos la incorporación de estos como un elemento motivador para mejorar el desempeño laboral del trabajador, creando un efecto positivo de éxito y logros consecutivo tanto para el trabajador como para la organización. En la presente investigación se analiza la relación entre los incentivos y el desempeño laboral en el área de ventas; según las bases teóricas. Se resalta la importancia de los incentivos como una herramienta fundamental para el área de recursos humanos y el impacto que implica en el desempeño laboral de los colaboradores. PALABRAS CLAVES: Recursos Humanos, incentivos, planes de incentivos y desempeño laboral... Opinión Personal.- Todo colaborador va a trabajar con entusiasmo cuando está incentivado alcanzará los objetivos de la empresa y hará una buena gestión.</p>	<p>Universidad Privada del Norte. Tesis Digitales UPNorte</p>
<p>Albarrán Chávez, Ismael</p>	<p>Niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima - 201</p>	<p>2018</p>	<p>Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=aced79d-9573-45b0-b569-eba9a7cba53c%40sessionmgr104&bdata=jmF1dGh0eXBIPXNoaWlmbGFuZz1lcyZzaXRlPWVkcy1saXZl#AN=edsbas.B77D</p>	<p>En la presente investigación se desarrolla un estudio exploratorio "No Experimental", cuyo diseño es transversal, de tipo Descriptivo. El objetivo principal está orientado a describir la presencia de tecnoestrés en un grupo de trabajadores en una empresa del sector financiero – Cajas, por el impacto y relevancia en su performance en ventas y desempeño laboral. La muestra seleccionada en la investigación está conformada por 99 personas en la posición de ejecutivos enventas, asesores de ventas del área de crédito, que hacen uso de la tecnología, computadoras, móviles, tablets con alto riesgo de enfermedad. Se utilizó el instrumento: Escala de Tecnoestrés de la psicóloga Salanova. Opinión Personal.- Todos los colaboradores de cualquier entidad financiera sobre todo en el área de ventas necesitan un descanso mínimo de 5 a 10 minutos para su estiramiento de brazos y piernas no abrumarse. Porque con colaboradores con estrés no podrán trabajar bien.</p>	<p>Universidad Inca Garcilaso de la Vega ; Repositorio Institucional - UIGV</p>

Perez, Francisco Conejero	Cultura organizacional e gestão estratégica	2016 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=068f0ebe-458a-4a24-aac8-eb11ed3b651e%40sdc-v-ssesmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbi2ZQ%3d%3d#AN=edsmb.000010721&db=	Una verdadera clase sobre cómo la cultura organizacional se alinea con la planificación estratégica y definimos los rumbos de las organizaciones. El libro explora con propiedad el pilar fundamental de diferenciación entre las empresas participantes de uno de los segmentos más desafiantes de la economía global - la aviación civil. "El estudio realizado por el Comandante Perez y el Profesor Marcos Cobra, consolidado en esta obra, contribuye significativamente a diseminar la gestión de la Cultura Organizacional como una de las principales herramientas en la conducción de los negocios, influenciando el crecimiento de la economía organización como un todo. " Claudia Sender - Presidente de LATAM S / A	cultura organizacional 2016
Sacramento Lázaro, Rosa Albina	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho	2019 Peru, South America: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.	http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=b2d48b04-6fdb-42ea-9a77-1dde578543f4%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbi2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.9A2977FE&db=ed	El Clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Por otro lado el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización por lo tanto se plantea El objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Material y Método: La Metodología: el tipo de investigación fue básica, diseño que se utilizó fue no experimental; la población fue de 60 trabajadores del Banco Azteca de la Ciudad de Huacho, se aplicó el cuestionario la cual fue validado por juicio de expertos. Prueba estadística alfa de Cronbach (alfa = 0.90) Resultados el 57% de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho, presentaron un desempeño laboral adecuado, pero con respecto al clima organizacional no fue el adecuado. Conclusión El clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho	Clima organizacional
Murillo Naranjo (Universidad Nacional de Chimborazo). Myriam/Vanga Arvelo (Universidad Técnica de Manabí). Ecuador, María Giuseppina	Desempeño Laboral de los Comunicadores Sociales Desde Una Perspectiva de Formación Profesional	2019 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1lZHMtbi2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F0238E16&db=ed	En este artículo de investigación, se aborda la evaluación de la formación profesional de los titulados de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Chimborazo en su desempeño laboral. El propósito es analizar la relación existente entre ambas aristas, y para explicar esta relación se parte de los aportes de la teoría sobre las variables de estudio. Se realiza bajo un enfoque de investigación cuanti-cualitativo; se aplicaron dos encuestas, una a los titulados y otra a los empleadores, además de una entrevista a los docentes. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación directa entre las variables formación profesional y desempeño laboral y que el nivel de satisfacción de los empleadores con respecto al desempeño laboral de los graduados es del 88%. Sin embargo, mencionan que existen competencias específicas de la profesión que son importantes que los titulados desarrollen para que sean competitivos en el campo laboral.	competencia profesional desempeño laboral

<p>Huerta Hidalgo, Wilmer /Ching Campos, Gleny Amelia/Campos Diaz, Angel Hugo/Antaurco Palomino, Moises Daniel</p>	<p>La Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin</p>	<p>2019 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=jmxbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.69976B72&db=ed</p>	<p>Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin 2017. Materiales y métodos: Estudio de nivel descriptivo y correlacional, de tipo aplicada, la cual tiene como hipótesis que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, localidad de Carquin 2017, Se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 21. Se trabajó con una muestra de 80 trabajadores. Resultados: En esta investigación se encontró que existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, localidad de Carquin 2017. Conclusiones: Puedo mencionar que cuando los trabajadores se sienten con más satisfacción, motivados su desempeño laboral aumenta, también el rendimiento de los trabajadores aumenta, quiere decir que un trabajador satisfecho y bien motivado tendrá un mejor rendimiento en su trabajo</p>	<p>Rendimiento satisfacción, Desempeño Laboral trabajadores</p>
<p>Jurado García, Omar Arturo/Ayala Yela, Karol Estefanía/Escobar Ascuntar, Johana Madeleine/Moreno Ojeda, Alba Maribel</p>	<p>Desempeño laboral de los egresados de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana</p>	<p>2018 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=jmxbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.9789A603&db=ed</p>	<p>El objetivo fundamental del presente trabajo fue conocer el desempeño laboral de los terapeutas ocupacionales egresados de la Universidad Mariana entre el periodo 2010-2014, identificando las características sociodemográficas, los campos de acción y las necesidades de cualificación profesional, con el fin de propiciar la generación de estrategias de formación derivadas del programa de Terapia Ocupacional. La investigación es cuantitativa, empírica analítica de tipo descriptiva. La muestra fue de 40 egresados del programa de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de encuesta virtual, la cual evidenció que el 65 % de los egresados se encuentra laborando en el campo de la salud, y el 20 % en el campo de educación. La caracterización de las variables del perfil laboral permite conocer las necesidades que favorecen al programa y a los futuros egresados, por lo cual se identifica que en los campos de salud y educación existe mayor demanda laboral. Cada uno de los campos de acción y los servicios que prestan, son la base fundamental para un excelente desempeño laboral, que les brinda grandes oportunidades laborales a nivel nacional. El fortalecimiento de los conocimientos adquiridos mediante diplomados, especializaciones o maestrías aporta a los futuros egresados en el enriquecimiento de sus capacidades y habilidades, permitiéndoles desempeñarse en el mundo laboral.</p>	<p>Desempeño laboral, campos de accion egresados, terapia de ocupacional.</p>
<p>Altamirano Freire, José Luis</p>	<p>GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN EL SECTOR DE MUEBLES</p>	<p>2018 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2604</p>	<p>El análisis de la gestión de procesos y desempeño laboral en el sector de muebles de la Parroquia Huambaló del Cantón Pelileo, tiene como objetivo plantear mejoras para alcanzar mayores niveles de productividad y eficiencia, se ha recurrido a fuentes primarias y secundarias para recabar datos concretos y veraces para luego de ser estudiados permitan a las organizaciones elevar los indicadores antes mencionados. Huambaló es reconocido como uno de los destinos artesanales más importantes a nivel provincial y nacional por sus altos estándares de calidad y variedad de productos. La población en estudio constituye 40 empresas divididas entre micro, pequeñas y medianas, la información primaria se solicitará en Centro Artesanal Huambaló (CENARHU), las fuentes secundarias se ubican en diferentes documentos y/o fuentes bibliográficas. El sector se basa en la innovación continua, la cual satisface los requerimientos de los clientes en precios y calidad de productos en el mercado. Sin embargo, la comercialización ha decaído considerablemente ocasionando una económicaempresarial, surgiendo la necesidad de ser más eficientes y productivos ante este fenómeno. Los resultados obtenidos permiten plantear una propuesta viable de mejora, brindándose soluciones que desplacen procedimientos empíricos de alta demora, mediante el uso de la tecnología y la capacitación al talento humano.</p>	<p>Gestión de Procesos, productividad, eficiencia, Desempeño Laboral</p>

<p>Torres López, Fátima Alejandra</p> <p>Relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral del personal en una empresa ensambladora de vehículos</p>	<p>2019</p> <p>Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte / Repositorio PUCESA (Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato)</p> <p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=jmxbmc9ZXMMc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.B2BF9B4F&db=e</p>	<p>1.Planteamiento de la Propuesta de Trabajo. --2. Marco Teórico. --3. Marco Metodológico. --4. Análisis e Interpretación de Resultados. --5. Conclusiones y Recomendaciones. ; El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral del personal en una empresa ensambladora de vehículos CIAUTO Cia. Ltda. La fundamentación teórica se basó en la teoría del psicólogo Kurt Lewin quien identifica tres estilos de liderazgo: autocrático, democrático y laissez-faire. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental con corte transversal con una población de 205 colaboradores tanto administrativos como operativos; a los cuales se les aplicó el test de liderazgo de Kurt Lewin, que previamente fue validado por especialistas, para relacionarlo con el desempeño laboral del personal. Los resultados del test de liderazgo indican que en la empresa predomina el estilo democrático, es decir, un líder que genera confianza, se comunica, participa con el personal y que influye a través de actividades: como un plan de flexibilidad, capacitaciones, dinámicas grupales; demostrando que es un estilo de liderazgo adecuado para mandos medios y altos, con respecto al desempeño laboral la evaluación de desempeño indica que el personal obtuvo como calificación entre buena y muy buena. Se concluye que existe una posible relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. ; Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Psicología ; Psicólogo/a Organizacional</p>	<p>Estilos de Liderazgo Desempeño Laboral</p>
<p>Fernández Renjifo, Lisbeth Jaqueline</p> <p>Modelo de gestión de talento humano para mejorar el nivel de desempeño laboral del departamento de ventas de GUTLOP S.A en la ciudad de Babahoyo</p>	<p>2018</p> <p>Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p> <p>http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=7c6f66f5-32f3-469b-ae1d-12372f27d8e3%40sessionmgr120&bdata=jmxbmc9ZXMMc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.2791168D&db=eds</p>	<p>El presente trabajo de investigación se enfoca en la situación de la empresa babahoyense GUTLOP S.A., la misma que presente inconvenientes relacionados con el desempeño de su talento humano, principalmente en el departamento de ventas, un área clave para la sostenibilidad de la empresa. La relación del proyecto de investigación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 (Senplades, 2017), recae en el objetivo 5, el cual procura: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (p.80). Las políticas de este objetivo alineadas con el presente proyecto de investigación son: Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación. ; El proyecto de investigación titulado Modelo de gestión de talento humano para mejorar el nivel de desempeño laboral del departamento de ventas de GUTLOP S.A en la ciudad de Babahoyo, se realiza para atender el problema de reducido nivel de desempeño de sus vendedores. La empresa se dedica a la comercialización bebidas no alcohólicas, lácteos y más en el cantón y la provincia de Los Ríos. Para esto se desarrolla en el capítulo uno un análisis teórico acerca del desempeño laboral y el modelo de gestión de talento humano. En el capítulo dos se presenta la metodología de investigación y los resultados de la encuesta realizada a 27 trabajadores de GUTLOP, quienes evidenciaron la situación problemática alrededor del desempeño labora que a su vez afecta el nivel de ventas, y de la necesidad de un modelo de gestión de talento humano. Con estos resultados se desarrolla una propuesta de solución donde elementos como: el perfil del cargo, el perfil del vendedor, el presupuesto de ventas, los objetivos de venta por vendedor, las acciones de venta, el control de venta, el análisis de resultados, los planes de mejora y el fortalecimiento del equipo de ventas, interactuarán para mejorar el nivel de desempeño laboral del departamento de ventas de GUTLOP, lo que a su vez incrementará los ingresos por ventas de la empresa.</p>	<p>Talento Humano en venta</p>

<p>Solas Argandoña, Mavra Janeth</p> <p>Gestión del cambio para el fortalecimiento de la cultura organizacional propuesta de un plan de acción para una empresa de ventas al retail.</p>	<p>2018</p> <p>Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte. Ecuador, South America: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sssmgr02&bdata=jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbiGj2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.398D85D7</p> <p>El presente trabajo busca el fortalecimiento de la cultura organizacional en una industria de ventas al retail, a partir de un plan de acción que logre el mejoramiento de las variables principales que se obtengan del proceso de investigación y que serían las bases sólidas del negocio, sobre las cual hay que trabajar. Los cambios internos que ha venido sufriendo la organización en los últimos 4 años han sido de gran impacto no solo en la rentabilidad del negocio, sino en la fidelización de los clientes que dicha empresa ha logrado captar a lo largo de su trayectoria, pues se comenzó a percibir el descontento de dichos clientes, lo cual generó preocupación ya que el cliente siempre será lo más importante para la empresa objeto de estudio. El caso de estudio elegido se caracteriza por desarrollarse con un método deductivo, analítico y comparativo con técnicas de observación, entrevistas a expertos, encuestas de satisfacción y revisión bibliográfica orientada a los procedimientos hacia el servicio al cliente en el área de ventas de la empresa de ventas al retail, objeto de estudio. Se concluyó con un plan de acción basado en la capacitación al personal de ventas, tiene como objetivo brindar al equipo comercial ciertas herramientas que ayuden a mejorar el desempeño siendo eficaces y generando motivación al mismo tiempo e impactando directamente a la calidad del servicio al cliente que se brinda. Sin embargo hay que tener en cuenta que todo proceso de cambio requiere de tiempo para que se convierta en un hábito adquirido y este forme parte de la cultura organizacional. ;</p>	<p>Desarrollo organizacional, Servicio al cliente</p>
<p>Secada Fischer, Judith Carmen</p> <p>ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, 2017</p>	<p>2017</p> <p>Universidad Privada Norbert Wiener ; Repositorio institucional - WIENER</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sssmgr02&bdata=jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbiGj2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.124FC742</p> <p>Para Chiavenato (2000), la teoría de las relaciones humanas se enfoca en el modelo humanista, que logra una mejor comunicación entre las personas, con sus jefaturas y la participación en las decisiones en base a las tareas asignadas, como vehículo, a fin de lograr la satisfacción individual de las necesidades además de incrementar el nivel de moral en los trabajadores. (p. 302). Uno de los elementos que fundamenta el éxito de una organización es la motivación, por mucho tiempo se ha considerado que el principal motivador es el dinero, los estudios realizados al respecto indican lo contrario, siendo el ambiente de trabajo el que releva la estabilidad de los empleados. El objetivo de la investigación fue establecer el nivel de relación entre las estrategias de motivación con el desempeño laboral en el área de ventas de la Universidad Norbert Wiener, 2017. La población estuvo conformada por los empleados de la institución educativa y la muestra por 30 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Como conclusión general se demostró que existe una relación directa entre las estrategias de motivación con el desempeño laboral en el área de ventas de la Universidad Norbert Wiener. ; Tesis</p>	<p>Estrategias Motivación, desempeño Laboral en el area de ventas.</p>
<p>Salas Lescano, Liliana Jackelyne</p> <p>Cultura organizacional y su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en las empresas de transporte de carga internacional en Lima Metropolitana, 2017</p>	<p>2017</p> <p>Universidad San Ignacio de Loyola ; Repositorio Institucional - USIL</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sssmgr02&bdata=jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbiGj2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.EFC09500</p> <p>El presente trabajo de investigación tiene como propósito comprobar la estrecha relación entre los constructos cultura organizacional y bienestar laboral en los colaboradores de ventas en las empresas de Transporte de Carga Internacional en Lima Metropolitana, 2017. A fin de que las empresas puedan alcanzar el éxito deseado en cuanto a rentabilidad, deben considerar que el punto clave se encuentra en el área de Gestión Humana. Si bien es cierto, las áreas de Finanzas y/o de Ventas, son áreas que impactan en los resultados económicos de la empresa; sin embargo, son las personas del talento humano quienes tienen la responsabilidad de transmitir la cultura de trabajo de la organización, dando la inducción inicial y logrando en el menor tiempo posible que los colaboradores se sientan identificados con las empresas, con la finalidad de que puedan trabajar con dedicación y convicción, los resultados sean los esperados y se puedan dar diversas situaciones para generar bienestar laboral. La naturaleza de la presente investigación es mixta, dado que se utilizará tanto la investigación cualitativa como la cuantitativa. Respecto a la investigación cualitativa, se realizaron 2 entrevistas a profundidad a Gerentes del área de Gestión Humana y respecto a la investigación cuantitativa se realizaron 46 encuestas, las cuales fueron previamente validadas por expertos, para luego ser enviadas y contestadas vía correo electrónico, dirigidas a Ejecutivos Comerciales. Ambas investigaciones fueron realizadas a 10 de las principales empresas de Transporte de Carga Internacional en Lima Metropolitana, 2017. De los resultados obtenidos, se concluye que la hipótesis principal afirma que la cultura organizacional impacta positivamente y se relaciona con el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en las empresas de Transporte de Carga Internacional en Lima Metropolitana, 2017 ; Tesis</p>	<p>Cultura en el trabajo, calidad de la vida laboral</p>

<p>Valenzuela Fernández, Leslie Maureen/Parra Cruces, Marcelo; Villegas Pinuer, Francisco/Nuñez Garcés, Daniela</p>	<p>Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing — Financiado por Proyecto Fondecyt N. 1110013</p>	<p>2011 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessmgr02&bdata=jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsuai.ocn80989</p>	<p>Los cambios en el entorno, avances tecnológicos y nuevas tendencias socialeshan afectado el comportamiento de los clientes provocando nuevas prácticasempresariales. En este contexto, la dirección de Marketing y Ventas cumple unimportante rol en la relación entre la empresa y los clientes.Este estudio busca validar un modelo que explique la administración de Ventas yMarketing Orientadas al Cliente y su impacto en el desempeño. El problema deinvestigación que guía el estudio es: ¿Qué variables son importantes en la gestión deVentas y Marketing para mejorar los resultados organizacionales? Para dar respuestaa esta interrogante se realiza, en primera instancia, una investigación exploratoria através de una revisión exhaustiva de la literatura relacionada al tema de estudio. Apartir de ésta, se plantea un modelo de gestión de Ventas y Marketing que consideralas siguientes variables latentes: (1) Grado de Orientación al Valor del Cliente por partede la Fuerza de Ventas, constituida por Satisfacción Laboral (Involucramiento en eltrabajo; Ambigüedad (Conflicto) de Rol; Política de Incentivos); Capacitación yExperiencia en Ventas, (2) Cultura Organizacional Orientada al Mercado (Orientación ala Competencia; Coordinación Interfuncional y Orientación al Valor del Cliente), (3)Valor de la Marca y (4) Ética Empresarial. Estas variables impactan en los ResultadosOrganizacionales, medidos a través de la Lealtad del cliente y la Utilidad Neta.Para determinar la relación estadística entre las variables se realiza una investigacióncuantitativa mediante la aplicación de una encuesta auto-administrada de formapresencial y vía Internet, que se elabora a partir de evidencia empírica y la evaluaciónde un panel de expertos. La muestra corresponde a personas mayores de 21 años queactualmente se desempeñen encargos de jefaturas media-alta y alta en empresas deChile. Con esta investigación se obtuvo un total de 327 respuestas.Los encuestados se caracterizan por ser mayoritariamente hombres</p>	<p>Administración de ventas</p>
<p>Plúas Navarrete, Félix Bernabé/Ponce Baque, Rogelio Angel</p>	<p>Desarrollo e implementación de un sistema de control y administración de ventas en la empresa global sumec.</p>	<p>2018 Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte / Universidad Politécnica Salesiana: Repositorio Digital</p>	<p>http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessmgr02&bdata=jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.EC3F58D</p>	<p>En la empresa comercial Global Sumec se realizan actividades como compras a proveedores, ventas, reportes entre otras, debido a esto, se debe llevar un control de lo que se hace día a día. Dichos procesos se realizan en herramientas ofimáticas, debido a esta razón se genera el inconveniente en la comprobación de veracidad de la información y la falta de reportes que deberían generarse para conocimiento del supervisor. Se ofreció una aplicación que ayude en la administración de la información, la empresa podrá contar con un sistema para el control y administración de ventas, de esta manera lograr optimizar la habilidad de computarizar, sistematizar la información comercial del negocio.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN, sistema control de ventas</p>

Culqui Estela, Luz Angélica	Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018	Metabuscador de la 2018 Universidad Cesar Vallejo	http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19136	<p>En el presente trabajo de investigación en la empresa Ripley SAC, Chimbote. El estudio es de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a cinco dimensiones relaciones organización-empleado, infraestructura, beneficios laborales, producción y normatividad. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 51 trabajadores de la empresa Ripley entre hombres y mujeres, los cuales vienen realizando su trabajo en dicha empresa durante el periodo 2018. En relación al instrumento de relación de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima laboral y desempeño laboral estuvo compuesto por 40 ítems con una amplitud de escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo). Para medir la correlación que existe entre esta dos variables, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado, en el que se observa que existe una significación de $0.00 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las variables, por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral en la empresa Ripley SAC. Las conclusiones a las que llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la empresa Ripley SAC logran algunas veces realizar un desempeño regular. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral.</p>	administracion y ventas
Hernández Díaz Zhenia Magaly	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL I NAYLAMP-CHICLAYO	Metabuscador de la 2016 Universidad Señor de Sipán	http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/tesis%20de%20Hern%C3%A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y	<p>La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional. Se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert (22 ítems), con una muestra de 70 personas. Se determinó que sí existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital I Naylamp. En referencia a las variables predomina una cultura de mercado en el área de cirugía del Hospital I Naylamp dado que el 90 % está de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y en lo referente al desempeño laboral se observa el trabajo en equipo dado que el 96 % está de acuerdo y el 4 % está en desacuerdo. En conclusión la variable de cultura organizacional y desempeño laboral están estrechamente relacionadas.</p>	Cultura organizacional y desempeño laboral

<p>Castro Palomino, Esther Lucila</p>	<p>Estrategias de motivacion para incrementar las ventas en el area de damas de la empresa Saga Falabella S.A. Chiclayo 2017</p>	<p>2017</p>	<p>Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional - UCV .</p>	<p>http://repositorio.ucv.edu.pe/ handle/UCV/28378</p>	<p>La presente investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL AREA DE DAMAS DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA S.A. CHICLAYO”. Surgió de la gran problemática que presentan las empresas para mantenerse vigentes por la falta de motivación laboral de sus clientes internos. El problema ha sido formulado de la siguiente manera ¿Qué estrategia de motivación incrementará las ventas en el área de damas Saga Falabella Chiclayo? La investigación es no experimental de tipo descriptiva, cuantitativa, porque determinó la relación de las estrategias de motivación y el incremento de las ventas del área de Damas de la empresa Saga falabella Chiclayo; con un enfoque cuantitativo, porque dio a conocer y analizar la opinión de los clientes internos para formular la solución al problema y motivarlos a mejorar su rendimiento para el aumento de las ventas. Mediante la técnica por conveniencia se trabajo con el área de textil damas, según la planilla de la empresa conformada por 40 clientes internos. A la muestra de estudio se le aplico un cuestionario de motivación laboral para diagnosticar el tipo de motivación de poseen los colaboradores del área textil damas de la empresa Saga Falabella Chiclayo y una ficha de observación de desempeño laboral” para obtener información acerca de cómo influye la motivación de los empleados en el incremento de las ventas del área textil damas. Con esta investigación se obtuvo la información necesaria para proponer la estrategia de motivación más adecuada al área de textil damas de la empresa Saga Falabella con la que se incrementarán las ventas.</p> <p>Mi opinión Personal: La gran problemática que presentan las empresas es la falta de motivación laboral en este caso de los clientes internos ¿Qué estrategia de Motivación incrementará las ventas en el área de damas Saga Falabella Chiclayo? Con un enfoque cuantitativo dio a conocer y analizar la opinión de los clientes internos para formular la solución del problema brindándoles la motivación adecuada para mejorar las ventas.</p>
---	--	-------------	---	---	--

CAPÍTULO III. RESULTADOS

III.1. Selección de estudios

Del total de publicaciones investigadas, se descartaron 3 que no aportaban a resolver la pregunta de investigación del presente estudio.

También se realizó lectura de estudios realizados en las siguientes universidades

- Universidades :
 - Perú
 - Universidad Privada del Norte
 - Universidad Cesar Vallejo
 - Universidad Privada Antenor Orrego
 - Universidad Privada Norbert Wiener
 - Universidad San Ignacio de Loyola
 - Universidad Señor de Sipán
 - Ecuador
 - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
 - Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador

III.2. Características de los estudios

Tabla 1. Características de los estudios en la revisión sistemática

Authors	Title	Year	Source title
Culqui Estela, Luz Angélica	Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018	2018	Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional - UCV .
Velarde Sussoni, Julia Teresa. Schaefer Svagelj, Boris Germán. Salazar Cuya, Jhon Alexander	Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018	2018	Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola
Castro Palomino, Esther Lucila	Estrategias de motivación para incrementar las ventas en el área de damas de la empresa Saga Falabella S.A. Chiclayo 2017	2017	Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional - UCV .
Beatriz Acosta U/ Cyntia Venegas G.	Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio	2010	Revista de Investigación en Psicología
Castañeda Blas, Edgar Gabriel. Julca Vidal, Luciano Belisario	Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la DISTRIBUIDORA CASTHER Y ASOCIADOS S.A.C. para el año 2016	2016	Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO
Moya Deza, Cecilia Milagros / Upiachihua Puerta, Ketty	Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016	2016	Mostrar el registro completo del ítem
Murga Castañeda, Lucía Marisol./Mostacero Gutierrez, Eddy Sempronio	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma s.a., La Libertad - 2016	2017	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Jara Sagardía, Shirley Lisset/ Tello Sánchez de Saldaña, María Esther	Los incentivos económicos y el desempeño laboral en el rubro de ventas. (Trabajo de investigación parcial)	2019	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Albarrán Chávez, Ismael	Niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima - 201	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
VEGA, MA MARGARITA CHIANG/URRA, GUSTAVO MÉNDEZ/BERNALES, GONZALO SÁNCHEZ	CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL.	2010	Academic Search Complete,
Perez, Francisco Conejero	Cultura organizacional e gestión estratégica	2016	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Sacramento Lázaro, Rosa Albina	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho	2019	Peru, South America: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.
Murillo Naranjo (Universidad Nacional de Chimborazo), Myriam/Vanga Arvelo (Universidad Técnica de Manabí) Ecuador, María Giuseppina	Desempeño Laboral de los Comunicadores Sociales Desde Una Perspectiva de Formación Profesional	2019	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Huerta Hidalgo, Wilmer /Ching Campos, Gleny Amelia/Campos Díaz, Angel Hugo/Antaurco Palomino, Moises Daniel Jurado García, Omar Arturo/Ayala Yela, Karol Estefanía/Escobar Ascuntar, Johana Madeleine/Moreno Ojeda, Alba Maribel	La Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin	2019	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Altamirano Freire, José Luis	Desempeño laboral de los egresados de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Torres López, Fátima Alejandra	GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN EL SECTOR DE MUEBLES	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
	Relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral del personal en una empresa ensambladora de vehículos	2019	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte / Repositorio PUCESA (Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato)

Fernández Renjifo, Lisbeth Jaqueline	Modelo de gestión de talento humano para mejorar el nivel de desempeño laboral del departamento de ventas de GUTLOP S.A en la ciudad de Babahoyo	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Solís Argandoña, Mayra Janeth	Gestión del cambio para el fortalecimiento de la cultura organizacional propuesta de un plan de acción para una empresa de ventas al retail.	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte. Ecuador, South America: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
Secada Fischer, Judith Carmen	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, 2017	2017	Universidad Privada Norbert Wiener ; Repositorio institucional - WIENER
Salas Lescano, Liliana Jackelyne	Cultura organizacional y su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en las empresas de transporte de carga internacional en Lima Metropolitana, 2017	2017	Universidad San Ignacio de Loyola ; Repositorio Institucional - USIL
Valenzuela Fernández, Leslier Maureen/Parra Cruces, Marcelo; Villegas Pinuer, Francisco/Nuñez Garcés, Daniela	Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing — Financiado por Proyecto Fondecyt N. 1110013	2011	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte
Plúas Navarrete, Félix Bernabé/Ponce Baque, Rogelio Angel	Desarrollo e implementación de un sistema de control y administración de ventas en la empresa global sumec.	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte / Universidad Politécnica Salesiana: Repositorio Digital
Plúas Navarrete, Félix Bernabé / Ponce Baque, Rogelio Angel	Desarrollo e implementación de un sistema de control y administración de ventas en la empresa global sumec.	2018	Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte / Universidad Politécnica Salesiana: Repositorio Digital
Culqui Estela, Luz Angélica	Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018	2018	Metabuscador de la Universidad Cesar Vallejo
Hernández Díaz Zhenia Magaly	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL MAYLAMB-SUCLAYO	2016	Metabuscador de la Universidad Señor de Sipán

III.3. Análisis global de los estudios

Respecto a las publicaciones investigadas, en su mayoría son estudios realizados en el año 2018 (ver gráfico 1), además por repositorio de universidades (base de datos de tesis) se ha hecho mayor recopilación de estudios de la Universidad Privada del Norte (ver gráfico 2).

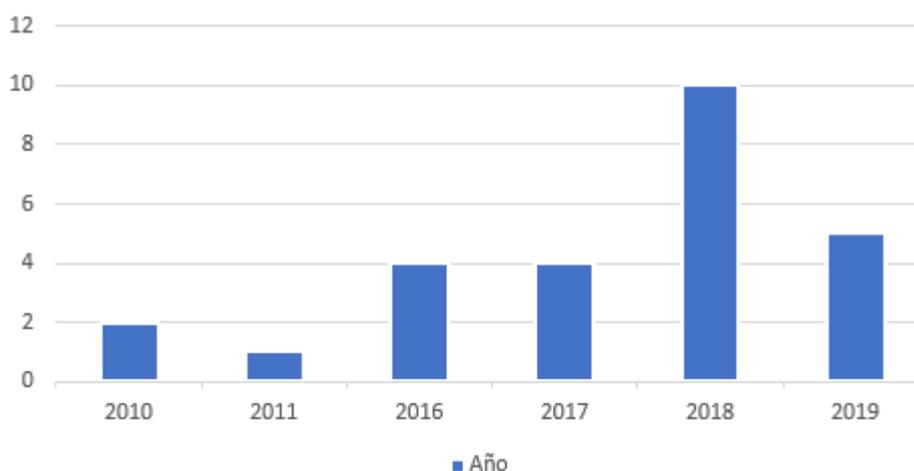


Gráfico 1: Número de publicaciones revisadas según año de publicación

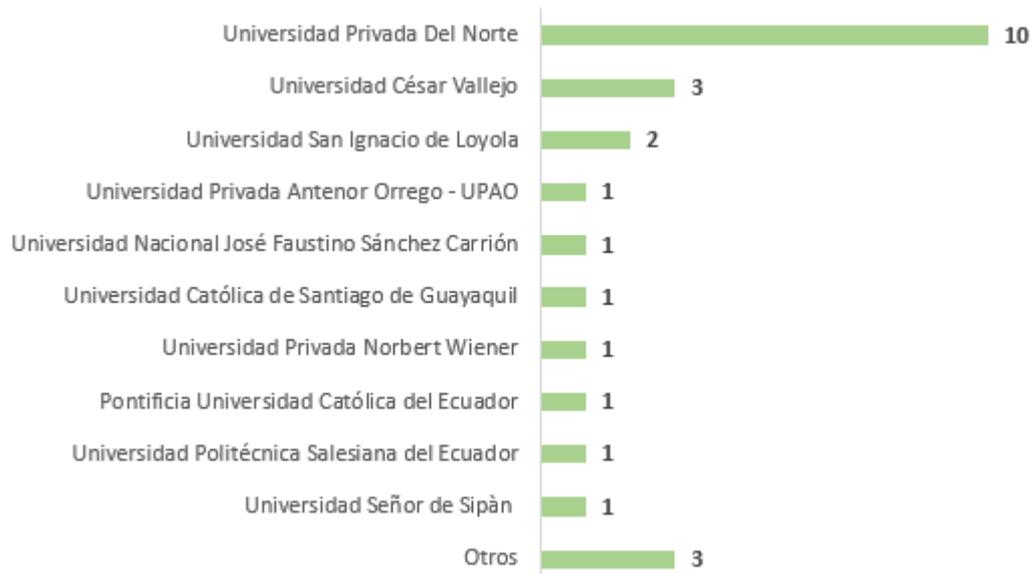


Gráfico 2: Número de publicaciones revisadas por repositorio universitario

Finalmente, anotamos que se vincula en los estudios investigados una relación entre el clima laboral y bienestar de los colaboradores, a la práctica de incentivos en sus funciones; por otra parte, se ha investigado poco sobre la evaluación psicológica y emocional del personal al ser contratado, características que son influyentes en la satisfacción general de los clientes.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Según Salas (2018) sugiere que el área de gestión humana trabaje en interiorizar la cultura organizacional de la empresa sobre todo reforzar con un programa de comunicación interna diaria con la finalidad de que todos estén alineados a la misión y visión de la empresa, así mismo poner mayor énfasis en el área comercial. Este actor recomienda un programa de comunicación interna con la finalidad de que todos los colaboradores estén comprometidos con la visión de la empresa.

Mostacero y Murga (2018), comenta que se debe implementar más capacitación constante para los trabajadores, fortalecer con herramientas estratégicas de tal manera logre la eficiencia de la productividad, implementar talleres de liderazgo y manejo de personal a los jefes y coordinadores, supervisores del área. Estos actores recomiendan implementar más capacitación en manejo de personal y fortalecer herramientas estratégicas para lograr la efectividad en la producción de la empresa.

Secada (2018), sugiere promover estrategias comunicativas en base al diálogo en actividades que se desarrollen por parte de la institución formando equipos que integren los compañeros, intercambien experiencias y tengan una participación con los jefes considerar una comunicación permanente obtener un ambiente adecuado y por lo tanto el logro de los objetivos.

Culqui (2018), recomienda a la administración de Recursos Humanos continuar con el sistema de formación y capacitación del personal de ventas, del mismo modo generar un vínculo de confianza entre la empresa y el colaborador. Mejorar la percepción de la

dimensión de beneficios laborales ofreciendo algún tipo de bonos, incentivo que genere más empatía y aceptación de los clientes. Definitivamente la empresa debe generar confianza con sus colaboradores

Antaurco, Campos, Ching e Hidalgo (2017), el propósito de esta investigación es para la mejora, la calidad de vida de los colaboradores de la empresa ENTERPRICES PERU SAC, ya que tener personal insatisfecho no ayuda a la organización en ningún sentido, por eso es bueno tener en cuenta saber cómo se siente los colaboradores dentro de su centro de trabajo.

Estos actores coinciden en que la mejora de la comunicación interna entre colaboradores y jefes (superiores) influye positivamente en el desempeño laboral, como consecuencia en el proceso de ventas, clima laboral, atención al cliente, entre otros. Además la capacitación en habilidades blandas (trabajo en equipo y liderazgo) de los colaboradores influye directamente en el desempeño laboral; adicionalmente que los mandos medios y gerencias se involucren con los colaboradores conociéndolos personalmente, para brindarle la confianza y así puedan trabajar sin ninguna presión y sentirse bien al hacerlo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Debemos tener presente, que las evaluaciones de desempeño del personal de ventas es muy importante para lograr una buena efectividad, lograr una buena comunicación entre el Gerente de Ventas y el vendedor, para poder satisfacer adecuadamente a los clientes, debemos cuidar los aspectos de satisfacción de los colaboradores y proveedores previamente, como se describe en el grafico tres. Respecto a la competencia, solo nos queda realizar acciones que nos mantengan a la vanguardia del mercado. Analizar la estructura de la empresa lo mismo que sus procesos, por lo cual brindarle mejoras en su funcionamiento y darle una mayor consistencia, es importante que la empresa tenga comunicación constante donde pueda recibir retroalimentación y sugerencias por parte de los colaboradores para que sus opiniones puedan ser tomadas en cuenta, dentro de una política de puertas abiertas donde se sienta la confianza y poder expresar libremente sus ideas.

Novella (2018), recomienda comprender estos cambios: “Lo importante es configurar acciones y proceso efectivos, que logren que los colaboradores se involucren en la estrategia de la empresa para sumar esfuerzos en la consecución de los objetivos”.



Gráfico 3: El propósito de una empresa, satisfacción del cliente.

Se puede concluir que si existe un vínculo positivo, entre una cultura organizacional (relación empresa-colaborador) y la satisfacción de los clientes. Quedando para ampliación de la investigación, el estudio de la fidelización de los proveedores con la empresa, y por otro lado el tratamiento con la competencia. Estableciendo el ambiente adecuado (que deberá consistir en un ambiente tranquilo, sin enojos, relajados en el que las dos personas estén sin presiones ni rencores) el jefe debe pedir a su colaborador que haga un análisis completo de su puesto con las cualidades y las responsabilidades que exija sus superiores.

Apoyándonos en las conclusiones de Murga y Mostacero (2018) se puede concluir en evaluar el clima organizacional y se puede destacar que es adecuado el perfil del puesto, donde le permite desarrollarse personalmente y sentirse satisfecho por sus resultados logrados, en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda como empresa en la parte organizacional que las conductas y rutinas de trabajo sea capacitado, dialogado en todo momento, lo cual se complementa con el trabajo gerencial desarrollado por la dirección y supervisión a cargo de los jefes de cada área.

En la parte corporativa, se recomienda como empresa, involucrar a los trabajadores en el desarrollo de los objetivos en áreas claves.

Incorporar talentos con nuevas habilidades, es vital que la información se dirija por el canal directo, para evitar que no llegue a terceras personas y brinden una mala información o alguna tardanza en la información. Trabajar de la mano de los mandos medios, es un eslabón clave.

Formar redes efectivas de comunicación por donde se comparta la información, plan atrasado de la empresa, también programas de creación de políticas y reconocimiento de su desempeño de los colaboradores.

Se recomienda a futuros investigadores para mejorar la investigación, analizar profundamente la vida personal de los colaboradores, profundizar en cada uno de ellos sus conocimientos y habilidades, reforzar las oportunidades de mejora y asimismo apoyar que se desenvuelva con mucha naturalidad y confianza en su centro de labores, y que lo visualicen y sientan más a gusto, “como en casa”, de este modo se puede asegurar que se encontrará habrá personas de buena calidad humana y además éstos se sentirán comprometidos con los propósitos de la empresa.

REFERENCIAS

- Altamirano, J. (2018). Gestión de Procesos y Desempeño laboral para el incremento de la productividad y eficiencia en el sector de muebles. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2604>
- Beatriz U., Venegas C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744>
- Castro, E. (2017). Estrategias de motivación para incrementar las ventas en el área de damas de la empresa Saga Falabella S.A. Chiclayo 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28378>
- Chavez, I. (2018). Niveles tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2018. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=ace1d79d-9573-45b0-b569-eba9a7cba53c%40sessionmgr104&bdata=JmF1dGh0eXBIPXNoaWImbGFuZz1lc yZzaXRIPWVkc y1saXZl#AN=edsbas.B77D>
- Culqui, L. (2018). Clima laboral y desempeño en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19136>
- Culqui, Luz. (2018). Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=ee247fd9-a180-4194-9dac-24d99a52738c%40sessionmgr4009&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12 ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=CONCYTEC.UCV.19136&db=ir00912a>
- Fernandez, L. (2018) Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el nivel de desempeño Laboral del Departamento de ventas de Gutlop S.A en la ciudad de Babahoyo. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=7c6f66f5-32f3-469b-ae1d-12372f27d8e3%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12Z Q%3d%3d#AN=edsbas.2791168D&db=eds>
- García, A., Yela, K., Ascuntar, M., Ojeda, M. (2018). Desempeño laboral de los egresados de terapia Ocupacional de la universidad Mariana. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12Z Q%3d%3d#AN=edsbas.9789A603&db=ed>
- Hernandez, Z. (2016). La Cultura Organizacional y su Relación con el desempeño Laboral en el área de Cirugía en el hospital Naylamp Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hern%C3>

- %A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, W., Campos, Glen., Diaz, S., Palomino, D. (2019) La satisfacción y Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en localidad de Carquin. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.69976B72&db=ed>
- Jara, S., Tello, M. (2019). Los Incentivos económicos y el desempeño laboral en el rubro de ventas obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=3b66044f-f1de-4dd1-a900-78c9ae75d595%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=upn.11537.15164&db>
- Lazaro, R. (2019). Clima organizacional y su desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca-Huacho. Obtenido de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=b2d48b04-6fdb-42ea-9a77-1dde578543f4%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.9A2977FE&db=ed>
- Moya, C., Upiachihua, K. (2016). Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9803>
- Murga, L., Mostacero, E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma s.a., La Libertad. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=3b66044f-f1de-4dd1-a900-78c9ae75d595%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=upn.11537.12266&db>
- Murillo, M., Arvelo, M. (2019). Desempeño laboral de los comunicadores desde una perspectiva de formación profesional. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F0238E16&db=ed>
- Novella, Bruno (2018). 5 recomendaciones para hacer que los colaboradores se involucren con la estrategia corporativa. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/5-recomendaciones-colaboradores-involucren-estrategia-corporativa-228023>
- Perez, F. (2016). Cultura organizacional estratégica. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=068f0ebe-458a-4a24-aac8-eb11ed3b651e%40sdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsmb.000010721&db=>

- Pluas, F., Ponce, R. (2018). Desarrollo Implementación de un sistema de control de administración de ventas en la empresa global sumec. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=14&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessionmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.EC3F58D>
- Salas, L. (2017). Cultura Organizacional y su Impacto en el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en la empresa de Transporte de carga Internacional de Lima Metropolitana, 2017. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessionmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.EFC09500>
- Secada, J. (2017). Estrategias de Motivación y el Desempeño Laboral en el área de ventas de la Universidad Norbert Wiener 2017. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessionmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.124FC742>
- Solis, M. (2018). Gestión del Cambio para el fortalecimiento de la cultura organizacional propuesta de un plan de acción para una empresa de ventas al Retail. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessionmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.398D85D7>
- Torres, F. (2019). Relación entre los estilos y liderazgo y el Desempeño Laboral del personal en una empresa ensambladora de vehículos. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=72717e2c-b1bd-423e-9112-3fc8fade52fd%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.B2BF9B4F&db=e>
- Valenzuela, L., Parra, M., Villegas, F., Nueñez, D. (2011). Diseño de un Modelo como herramienta para el Proceso de Gestión de Ventas y Marketing – financiado por proyecto Fondecyt N.1110013. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=a8e3dd03-8351-49b9-812d-314c4ed8b5d4%40sdc-v-sessionmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.oan80989>
- Vega M., Mendez G., Sanchez G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño de la empresa de Retail. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=cf68d6b5-1f35-4188-8572-d76be9604844%40sessionmgr120&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcYzZaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN>

Velarde, Julia; Schaefer, B., Salazar, J. (2018). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8398>