

FACULTAD DE NEGOCIOS



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Carrera de Administración

“DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE VENTAS DE LA EMPRESA MEDIFARMA S. A., TRUJILLO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Joao Victor Josemaria Marchena Torraca

Asesor:

Dr. Wong Aitken Higinio

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres, a mi hermana, a mi hija y a mi esposa; por confiar siempre en mí y por el apoyo incondicional.

A mi mamá María por sus sabias palabras en momentos difíciles y a mi mamá Pachita por el apoyo brindado siempre y por guiar mis pasos desde donde se encuentre.

Joao

AGRADECIMIENTO

Agradezco al CPCC. Julio César Arzani Bracamonte, por transmitir todo su conocimiento y asesoría en esta etapa tan importante de mi vida. QEPDG.

Agradecer a Dios por mantenerme con vida y salud, a mis padres por todo su apoyo incondicional, a mi hermana por soportarme, a mi esposa por ser el pilar en mi vida y un gran respaldo y a Micaela por llegar en el momento preciso en mi vida, porque me enseñaste a enfrentar la vida sin estar preparado, porque eres el motor para salir adelante y quiero que te sientas orgullosa de mí, porque eres lo mejor que me paso, que no quería que me pasara. Los amo.

Joao

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01	22
----------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

GRAFICO 01	21
GRAFICO 02	21

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general demostrar en qué medida el desempeño laboral se relaciona con el nivel de ventas de la empresa Medifarma S.A., Trujillo 2020. Aquí se muestra los aspectos que se deberían tener en cuenta para poder reforzar la fuerza de ventas de la empresa obteniendo un mejor alcance en sus objetivos de cada uno de los colaboradores.

En el trabajo de investigación se hace una breve descripción de los conceptos básicos en relación a las variables presentadas y del área que es objeto del estudio, luego se analiza la situación actual de la fuerza de ventas para poder demostrar la relación directa con el desempeño laboral.

Para toda empresa ya sea del rubro comercial o industrial es importante conocer el desempeño de sus colaboradores, en cada una de las funciones que cumple; esto permitirá identificar las falencias o puntos de mejora, para que en un futuro se pueda mejorar la productividad de las organizaciones y el recurso humano sea más valorado.

Palabras clave: Desempeño laboral, ventas.

ABSTRACT

The present work has as general objective to demonstrate to what extent the quality of performance affects the level of sales of the company Medifarma SA, Trujillo 2020. Here we show the aspects that should be taken into account in order to reinforce the sales force of the Company obtaining a better performance of each one of the collaborators.

In the present work a brief description of the basic concepts in relation to the presented variables and of the area that is object of the study is made, then the current situation of the sales force is analyzed to be able to demonstrate the direct relation with the labor performance.

For any company, whether in the commercial or industrial area, it is important to know the performance of its collaborators, in each of the functions it fulfills; This will allow identifying the shortcomings or points of improvement, so that in the future the productivity of organizations can be improved and human resources are more valued.

Keywords: job performance, sales.

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la administración de una empresa se ha vuelto muy compleja debido al entorno cambiante y dinámico que se está dando a nivel mundial, además de otros factores o situaciones, de esta manera un administrador de una empresa debe estar capacitado para tener una buena gestión y obtener indicadores positivos que le permitan mantener a la empresa en un status de privilegio, con trabajadores motivados y satisfechos laboralmente para que tengan un buen desempeño laboral. El desempeño de un empleado siempre va a estar influenciado por el tipo de cultura organizacional, por las diferencias individuales del mismo, por las características personales del gerente supervisor, entre otras. El desempeño laboral que tengan los trabajadores tiene que verse reflejado en los indicadores de gestión de la empresa y que se cumplan los objetivos organizacionales trazados por la empresa. (Deal, 1995). De acuerdo a (Montejo A., 2009, pags. 12-23), define “el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de las organizaciones y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. Podemos entonces entender que el desempeño laboral es todo aquel resultado de lo que una persona piensa y siente de manera inherente, factores que influyen en sus acciones para poder lograr sus objetivos asignados y habilidades blandas para poder alcanzar un cierto nivel de compromiso con la organización, independientemente de factores internos o externos de cada colaborador. Los trabajadores son el activo más importante que posee la empresa para su funcionamiento, es allí donde se requiere de la evaluación de desempeño laboral de dichos trabajadores para identificar situaciones, problemas y demás factores que le permita a la empresa tomar acciones correctivas ya que ello le va a permitir a la empresa supervivir y crecer a largo plazo. Básicamente el objetivo fundamental de la evaluación del desempeño en las organizaciones es poder analizar cada área que puede tener una organización, en este caso nos permitirá evaluar la incidencia en el nivel de ventas de la empresa Medifarma. Para lograr un mejor rendimiento, es vital que los gerentes comprendan la Evaluación de Desempeño de sus empleados. La Evaluación de Desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del Desempeño laboral de los

individuos (Mondy, 2005) En este sentido, las ventas representan el mayor y más importantes ingresos monetarios de una empresa y es la garantía de que la organización continuara en el mercado, actualmente existen diversas empresas ofertando productos con muchas similitudes, donde el que ofrezca más beneficios y la empresa que venda una mayor cantidad lograra una posición de liderazgo en ventas, garantizar así su permanencia en este entorno tan competitivo. De esto podemos afirmar, que la fuerza de ventas puede determinar el nivel de alcance en las cuotas establecidas por la empresa. Una cuota es una parte de un todo. Representa la parte de las ventas totales o previstas de la empresa que esperan que realicen o consigan una sucursal, un representante, intermediario, distribuidor, etc., y normalmente en una zona determinada. Se trata de un objetivo de rendimiento para un horizonte temporal específico, siendo muy útiles para la planificación y valorización de la fuerza de ventas. Las cuotas son metas cuantitativas a corto plazo y deberán reflejar los potenciales de ventas si se emplean para recompensar el rendimiento. Una cuota de ventas de un área, por tanto, es la parte asignada a esa área y de cuyo cumplimiento vela el responsable de la fuerza de ventas de dicha área. El responsable asume esta cuota como objetivo y a su vez puede subdividirla en otras cuotas de índole menor. (Stanton, 2001) Para poder alcanzar óptimos niveles de ventas se debe trabajar de manera paralela con la fuerza de ventas, evaluando el desempeño de cada uno de sus integrantes, alguna fuerza de ventas no toma órdenes directamente, como cuando visitan a un médico para persuadirlos de recomendar los productos de su empresa. Cuando toman ordenes, los objetivos de ingresos, de costos y las cuotas de ventas reflejan los establecidos en la planificación de alto nivel. Así el objetivo más importante de la mayoría fuerza de ventas es el de lograr ciertos niveles de ventas dentro de ciertos límites presupuestarios. Establecer los objetivos de las fuerzas de ventas en términos de ventas ya en contra del argumento que afirma que la venta es el resultado conjunto de los elementos que integran la mezcla de marketing, y no solo de uno de ellos, como sería la publicidad o la venta personal. (O'Shaughnessy, 2006)". La evaluación de los vendedores en función de las cuotas permite una medición relativa más justa del rendimiento individual, aun cuando dichas cuotas estén establecidas, en términos absolutos globales, en un nivel muy alto o muy bajo. La empresa Medifarma es una empresa peruana que se desarrolla en el sector comercial y también en el sector salud, iniciaron sus operaciones en el año 1964

asumiendo el reto de trabajar por la salud integral de los peruanos y de cada persona de los países en los que actualmente tienen operaciones. En la actualidad cuentan con profesionales altamente calificados e infraestructura tecnológica que permite cumplir con buenas prácticas de manufactura y estándares internacionales necesarios para el desarrollo de medicamentos y productos innovadores que son parte de su amplia gama y línea que son ofertados en el mercado. Medifarma es uno de los principales proveedores del estado peruano en el sector salud, desarrollan en la actualidad productos y medicamentos de marca propia y cuentan con el registro de cerca de mil productos que son ofrecidos a través de diversos canales de distribución ya sean privados, públicos y retail. Esto ha permitido que su versatilidad para atender distintas especialidades farmacéuticas y de sector consumo, sea su principal fortaleza para convertirse en el laboratorio líder en el mercado peruano con una creciente presencia en el mercado internacional. Medifarma S.A. ha venido creciendo a lo largo del tiempo en el norte, centro y sur del país; siendo uno de los principales proveedores del sector salud de nuestro país. En el crecimiento de la empresa, se generaron nuevas líneas y gamas de productos el cual le ha permitido posicionarse en el mercado peruano y demostrar un desarrollo y crecimiento sostenido, aun así, siendo este un crecimiento planificado y proyectado, se encontró con diversos puntos de mejora. En los últimos años la empresa Medifarma S.A. ha demostrado a través de sus indicadores que el trabajo y desempeño de sus colaboradores tiene en sus componentes varios valores, como responsabilidad, puntualidad, seriedad y ética profesional. Se entiende que las ventas de la empresa tienen crecimiento positivo mes a mes, esto le va a permitir crecer y posicionarse en el mercado. El objetivo del trabajo de investigación es determinar la relación entre el desempeño laboral y el nivel de ventas en la empresa Medifarma, así mismo identificar y evaluar los puntos de mejora o indicadores más bajos. En la mencionada realidad problemática, no se ha demostrado que el desempeño de los trabajadores de la empresa Medifarma haya repercutido en el nivel de ventas, ya que los trabajadores independientemente de factores externos cumplen con sus objetivos, como las cuotas de ventas personales y en equipo. Por lo expuesto, nuestro estudio consiste en determinar la relación entre el desempeño laboral y el nivel ventas de la empresa Medifarma S.A., Trujillo.

Para poder entender y determinar la importancia del desempeño laboral en una organización debemos considerar al área de recursos humanos como una gestión básica en todas las organizaciones, por ello William & Davis (2008) definen a la evaluación de desempeño como, “una técnica de gestión de recursos humanos que permite determinar la actuación de cada una de las personas que estén involucradas en dicho sistema, en relación a una serie de factores establecidos de antemano y en consecuencia su aportación a la consecución de los objetivos individuales, departamentales y globales de la organización”.

En la investigación realizada por Orosco (2015).’ “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac en el año 2014 en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas” se utilizó el cuestionario de desempeño laboral de Rodríguez M. y Ramírez D. (2015). La investigación tuvo como conclusión que, de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva, pero de manera débil con el desempeño laboral, es decir demuestra que no tiene mayor influencia ni mucho menos relevancia en el desempeño laboral.

Según (Montejo A., pags. 12-23), define “el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución de la empresa”. Podemos entender por desempeño laboral que son los resultados de lo que cada individuo piensa y siente, factores externos que influyen en las acciones para poder alcanzar sus objetivos y las habilidades para poder lograr los objetivos de una empresa.

Para Rojas y Donoso (2012), define “Evaluación del Desempeño para empleados en Provisionalidad de la Alcaldía Municipal de Chía”, que la permanencia de un funcionario en la entidad con respecto a la evaluación de desempeño, no solo es una herramienta en la toma de decisiones, sino que servirá para tomar información para posteriormente evaluar procesos de reclutamiento, así se pueden conceder incentivos, promociones, compensaciones, asimismo se pueden identificar los procesos equivocados. Según los conceptos arriba mencionados, podemos analizar que la evaluación de desempeño no solo puede servir para reflejar resultados en áreas específicas en toda una organización, sino también nos puede ayudar a identificar y

corregir procesos futuros, los cuales pueden desencadenar en mejoras o problemas

que determinen los objetivos de una empresa.

Según Gómez, Balkin & Cardy (2008) indican que “la evaluación del desempeño se inicia con la identificación de las dimensiones de desempeño que determinan un rendimiento eficaz en un trabajo. El análisis del puesto de trabajo es el mecanismo que habría que utilizar para identificar las dimensiones de desempeño.

En la actualidad la evaluación de desempeño es inherente al área de recursos humanos, esto nos permite determinar también los objetivos de los colaboradores para poder lograr un fin en común con la organización en general.

En la investigación de Sánchez y Calderón (2012), los autores presentan un análisis de evaluación de desempeño en sus diversas etapas y las principales inclinaciones de recursos humanos y las que se vinculan con la evaluación directamente, que alcanzan efectuar una auditoria. Utilizaron principalmente revisiones bibliográficas como también artículos de publicaciones especializadas sobre la metodología utilizada. En la investigación se presentan resultados de la definición de evaluación de autores contemporáneos, la cual se sustenta con la teoría de un proceso de evaluación, asimismo existen tendencias que desfavorecen a la administración de recursos humanos.

Andia Lobato (2013). “El desempeño laboral y la calidad de servicio de atención al cliente en las empresas de expendio de combustible en la ciudad de tingo maría.” Donde su conclusión más relevante dice: “A la larga, el éxito o el fracaso de una organización dependerá de sus recursos humanos y no de las restricciones impuestas por los problemas, económicos, políticos, sociales o tecnológicos. La tecnología se debe considerar como un innovador y modificador del comportamiento humano, dado que tiene la capacidad de proporcionar nuevos productos, de reducir los costos y la capacidad de modificar, la composición de la fuerza de trabajo, en consecuencia, la capacidad de los individuos que toman los servicios, afecta directamente a la eficacia y productividad de la empresa. La organización puede operar con total eficiencia solamente cuando tiene el personal necesario para convertir los insumos en productos de alta calidad”.

Gastañadui Cruz, Diana Elvira (2009). “Evaluación del desempeño laboral para mejorar la productividad del personal administrativo de la caja trujillo”. Presentando como resumen lo siguiente: El presente estudio de investigación se enfoca en la

Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A.): 2009, con el objeto de mejorar la productividad respecto o a las competencias y funciones que el cargo específico ocupado exige de acuerdo al perfil del puesto. El estudio inicia con un breve diagnóstico del actual proceso de evaluación que aplica la CMAC-T; enseguida se diseñó una propuesta de un Sistema de Evaluación del desempeño, mediante el método de evaluación de 360 grados, apreciando el desempeño del personal con mayor objetividad. Los resultados y conclusiones demostraron que a la fecha la CMAC-T no cuenta con una herramienta eficiente de evaluación la cual no permitirá tener un buen criterio al decidir el futuro de su personal que por ende tendrá una incidencia significativa en el logro de la eficacia organizacional. Las recomendaciones se traducen a mejoras en la implementación del sistema de evaluación de 360 grados, aplicando la retroalimentación y evaluación general por lo menos dos veces al año. De este modo se puede ofrecer beneficios a sus trabajadores en forma individual, colectiva, y a la organización en general.

Se define al término ventas como el cambio de productos y servicios por dinero. Desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero. Desde el punto de vista contable y financiero, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados. En cualquier caso, las ventas son el corazón de cualquier negocio, es la actividad fundamental de cualquier aventura comercial. La venta de productos o servicios constituye la base de las operaciones de las empresas. A través de estas ventas, las compañías obtienen ingresos. El hecho de ser rentables dependerá de muchos otros factores, como la gestión de costos.

Por ello según Stanton, Etzel y Walker (2007), señalan: el proceso de venta “es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra)”.

Thompson (2005) detalla: los cuatro pasos o fases del proceso de ventas son, prospección, el acercamiento previo o pre entrada; la presentación del mensaje de ventas y finalmente el servicio post venta.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el Desempeño Laboral se relaciona con en el nivel de ventas de la empresa Medifarma S.A., Trujillo 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Nivel de Ventas en la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

1.3.2. Objetivos específicos

1.-Determinar la relación que existe entre el grado de adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

2.- Determinar la relación que existe entre el grado de compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

3.- Determinar la relación que existe entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

4.- Determinar la relación que existe entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

5.- Determinar la relación que existe entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

6.- Determinar la relación que existe entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

7.- Determinar la relación que existe entre el grado de comunicación eficaz y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

8.- Determinar la relación que existe entre el grado de disposición para el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

9.- Determinar la relación que existe entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

10.- Determinar la relación que existe entre el grado de conocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una moderada relación directa entre la calidad del desempeño laboral y los niveles de ventas de la empresa Medifarma S.A. 2020 zona norte.

1.4.2. Hipótesis Específicas

1.-Existe relación entre el grado de adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

2.- Existe relación entre el grado de compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

3.- Existe relación entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

4.- Existe relación entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

5.- Existe relación entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

6.- Existe relación entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

7.- Existe relación entre el grado de comunicación eficaz y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

8.- Existe relación entre el grado de disposición para el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

9.- Existe relación entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

10.- Existe relación entre el grado de conocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Desempeño Laboral y su Relación con los Niveles de Ventas de la empresa Medifarma S.A.

AUTOR: Joao Víctor Josemaría Marchena Torraca

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA
Independiente Desempeño Laboral.	Es el nivel de compromiso o alcance de una persona medido por indicadores en base a objetivos o metas establecidas	1.Adaptabilidad 2.Compromiso 3.Iniciativa 4.Integridad 5.Perseverancia 6.Colaboracion 7.Co municacion Eficaz 8.Disposicion para el trabajo en Equipo 9.Tolerancia 10.Conocimientos	1.- ¿El colaborador tiene disponibilidad para adaptarse a los cambios? 2.- ¿El colaborador presenta compromiso con la empresa? 3.- ¿El colaborador presenta iniciativa en su puesto o trabajo asignado? 4.- ¿El colaborador tiene integridad al realizar sus funciones? 5.- ¿El colaborador muestra perseverancia en la consecución de objetivos? 6.- ¿El nivel de colaboración es el esperado por el equipo? 7.- ¿El colaborador tiene comunicación eficaz con sus compañeros? 8.- ¿El colaborador tiene disposición para el trabajo en equipo? 9.- ¿El colaborador es tolerante al trabajo bajo presión? 10.- ¿El colaborador tiene conocimiento de los productos ofertados?	Muy Bajo: 1 Desempeño laboral no aceptable. Bajo: 2 Desempeño laboral bajo. Aceptable: 3 Desempeño laboral regular. Alto: 4 Desempeño laboral bueno. Muy Alto: 5 Desempeño laboral excelente.	Ordinal
Dependiente Nivel de Ventas.	Son resultados numéricos reflejados y medidos de periodo a periodo a través de indicadores, lo cual puede medir el desempeño laboral.	Nivel de Ventas	Ventas totales por empleado de enero a agosto del año 2020 de la zona norte.		Ordinal

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Investigación No experimental, transversal, correlacional.

La investigación es TRANSVERSAL ya que se analizaron datos de variables recopiladas en un tiempo determinado, sobre una población. Así mismo se considera investigación CORRELACIONAL, porque se buscó variables que puedan interactuar entre ellas. Por ultimo se puede considerar NO EXPERIMENTAL, porque no hay manipulación de variable experimental no comprobada.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Como unidad de estudio consideramos a los colaboradores de la empresa Medifarma, población a los 16 colaboradores del área de ventas de la zona norte de la empresa Medifarma y finalmente como la muestra es pequeña se trabajará con toda la población.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la obtención de datos se aplicará un cuestionario de desempeño laboral que consta de 10 preguntas en escala Likert, siendo 1 el nivel muy bajo y 5 el nivel muy alto. En el cuestionario aplicado existe una pregunta para cada dimensión de la variable de desempeño, ellas son disponibilidad, compromiso, iniciativa, integridad, perseverancia, colaboración, comunicación, disposición, tolerancia y conocimiento. Este cuestionario es de elaboración propia teniendo en cuenta el perfil que se requiere en la empresa Medifarma, el tiempo aproximado de aplicación fue de 10 minutos por trabajador.

Para conocer la variable independiente, se utilizarán datos históricos de las ventas. Esta información fue brindada por la Jefe de Ventas de la zona norte.

2.4. Procedimiento

Para iniciar nuestra investigación primero se considero trabajar con la empresa Medifarma por el acceso a la información con la cual se trabajaría en adelante. Luego de ello se recaudó la información necesaria que nos permitiría poder desarrollar nuestra

investigación, como los datos de la fuerza de ventas, el numero de trabajadores de la zona norte y también la evaluación de desempeño realizada por la jefe de ventas de la zona. La prueba fue de elaboración propia y aplicada directamente por la jefe de ventas a cada uno de los miembros del equipo, este cuestionario fue desarrollado en aproximadamente 10 minutos por persona. Para esto se le indico a la persona que evaluaría las instrucciones del cuestionario, como llenar los datos de cada trabajador, el puntaje que debería asignar según su criterio y las observaciones que consideraría a resaltar. Finalmente, ya con los datos obtenidos de la evaluación de desempeño se pudo procesar los datos obtenidos que nos llevarían a poder discutir los resultados y loas hipótesis planteadas en general.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Gráfico 1. Desempeño Laboral.

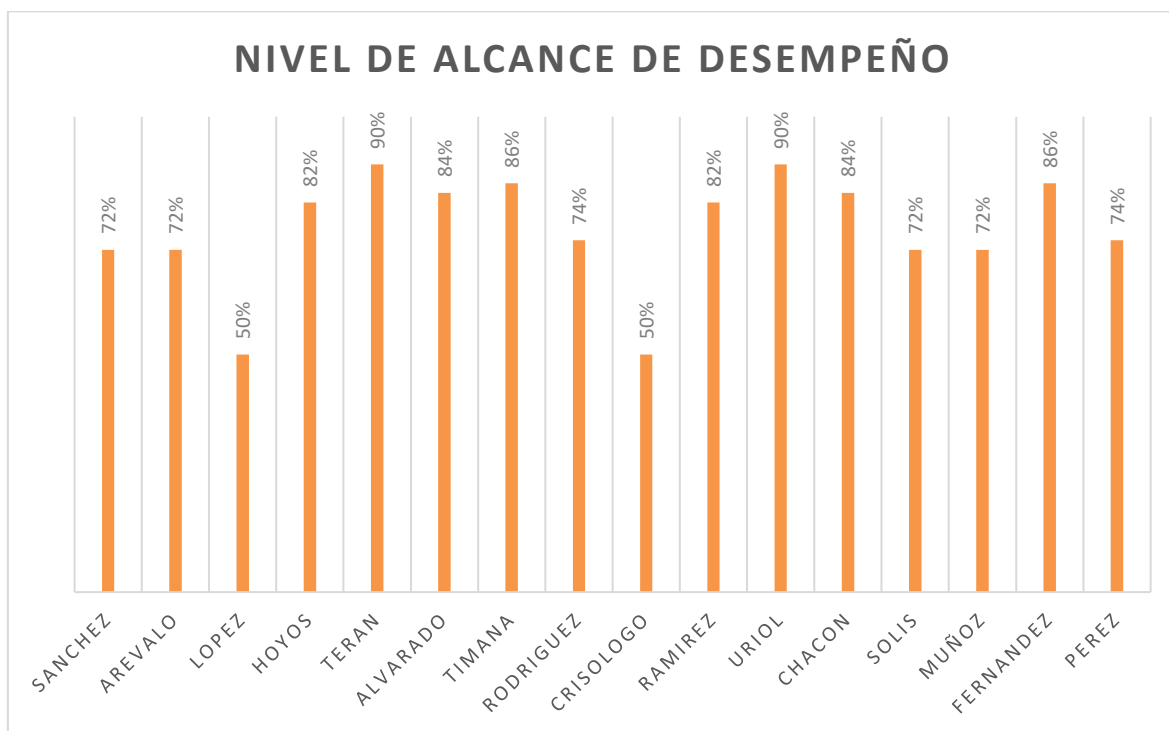


Gráfico 2. Niveles de Ventas por Empleado.

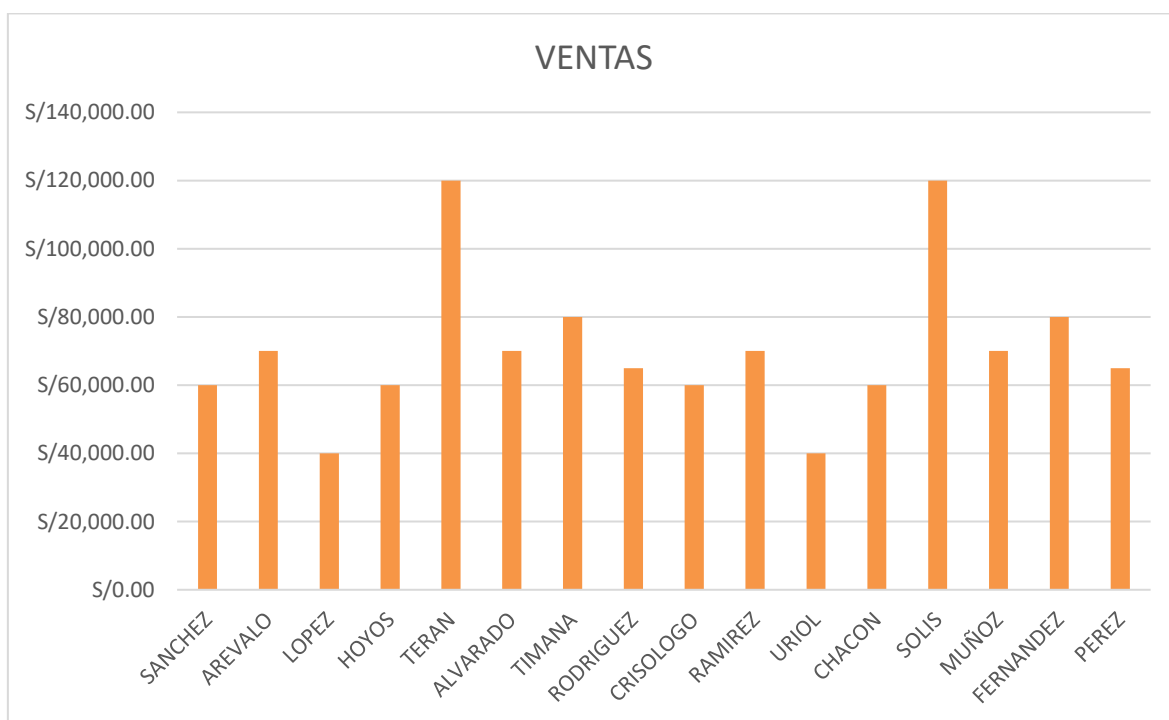


Tabla 1. Relación entre Desempeño Laboral y Niveles de Ventas.

	VENTAS	Adaptabilidad	Compromiso	Iniciativa	Integridad	Perseverancia	Colaboración	Comunicación	Disposición	Trabajo en Equipo	Conocimientos	TOTAL
VENTAS	1.00											
Adaptabilidad	0.11	1.00										
Compromiso	0.06	0.89	1.00									
Iniciativa	0.20	0.89	0.82	1.00								
Integridad	0.27	0.28	0.38	0.38	1.00							
Perseverancia	0.18	0.79	0.81	0.60	0.23	1.00						
Colaboración	0.20	0.83	0.90	0.75	0.36	0.90	1.00					
Comunicación	0.41	0.36	0.15	0.30	0.00	0.54	0.38	1.00				
Disposición	0.39	0.59	0.43	0.64	0.13	0.64	0.71	0.71	1.00			
Trabajo en Equipo	0.37	0.50	0.64	0.64	0.76	0.51	0.71	0.35	0.50	1.00		
Conocimientos	0.16	0.58	0.70	0.70	0.42	0.42	0.77	0.00	0.55	0.73	1.00	
NIVEL DE ALCANCE DE DESEMPEÑO	0.30	0.89	0.86	0.86	0.47	0.87	0.93	0.55	0.77	0.78	0.69	1.00

Se puede analizar que el nivel de alcance del desempeño laboral en relación a las ventas es de 0.30, según Pearson existe una correlación baja, ya que para obtener correlación moderada el puntaje debería ser de 0.40 a 0.60. Estos resultados nos permiten rechazar la siguiente hipótesis “Existe relación directa entre la calidad del desempeño laboral y los niveles de ventas de la empresa Medifarma S.A. 2020 zona norte”,

En la **dimensión de adaptabilidad** con relación al desempeño laboral es de 0.89, según Pearson existe una correlación muy alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de compromiso** con relación al desempeño laboral es de 0.86, según Pearson existe una correlación muy alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de iniciativa** con relación al desempeño laboral es de 0.86, según Pearson existe una correlación muy alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de Integridad** con relación al desempeño laboral es de 0.47, según Pearson existe una correlación moderada. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de perseverancia** con relación al desempeño laboral es de 0.87, según Pearson existe una correlación muy alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente

hipótesis “Existe relación entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de colaboración** con relación al desempeño laboral es de 0.93, según Pearson existe una correlación muy alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de comunicación** con relación al desempeño laboral es de 0.55, según Pearson existe una correlación moderada. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de disposición** con relación al desempeño laboral es de 0.77, según Pearson existe una correlación alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de disposición y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de trabajo** en equipo con relación al desempeño laboral es de 0.78, según Pearson existe una correlación alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

En la **dimensión de conocimientos** con relación al desempeño laboral es de 0.69, según Pearson existe una correlación alta. Estos resultados nos permiten afirmar la siguiente hipótesis “Existe relación entre el grado de conocimientos en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte”.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión de Resultados

Con relación al primer objetivo: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el nivel de ventas en la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre las ventas y el nivel de desempeño laboral tienen una correlación baja ($r = 0.30$). Este resultado es corroborado por Orosco (2015) quien indica que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva, pero de manera débil con el desempeño laboral. Es decir, no tiene mayor influencia ni relevancia en el desempeño laboral, sin embargo.

Así mismo, se demuestra que la relación entre el grado de adaptabilidad y nivel de desempeño laboral es muy alta ($r = 0.89$), Nos muestra un resultado del 77.5% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto grado de disponibilidad para adaptarse a los cambios. Igualmente, en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de compromiso y nivel de alcance de desempeño laboral es muy alta ($r = 0.86$). Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 85% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto grado de compromiso con la empresa. Del mismo modo, la relación que existe entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de iniciativa y nivel de alcance de desempeño laboral es muy alta según Pearson, al obtener 0.86 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 85% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto grado de iniciativa en su puesto o cargo asignado. De igual forma en la relación que existe entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de integridad y nivel de alcance de desempeño laboral es moderada según Pearson, al obtener 0.47 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe

inmediato, nos muestra un resultado del 92.5% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto grado de integridad al realizar sus funciones. De la misma manera entre la relación que existe entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de perseverancia y nivel de alcance de desempeño laboral es muy alta según Pearson, al obtener 0.87 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 92.5% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto grado de perseverancia en la consecución de sus objetivos personales y en equipo. También la relación que existe entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de colaboración y nivel de alcance de desempeño laboral es muy alta según Pearson, al obtener 0.93 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 80% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto nivel de colaboración en su equipo de trabajo. Del mismo modo la relación que existe entre el grado de comunicación eficaz y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de comunicación eficaz y nivel de alcance de desempeño laboral es moderada según Pearson, al obtener 0.55 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 80% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto nivel de comunicación eficaz en su equipo de trabajo. De igual importancia la relación que existe entre el grado de trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de trabajo en equipo y nivel de alcance de desempeño laboral es alta según Pearson, al obtener 0.77 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 90% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto nivel de disposición para trabajo en equipo. Así mismo la relación que existe entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y el desempeño

laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y nivel de alcance de desempeño laboral es alta según Pearson, al obtener 0.78 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 80% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto nivel de tolerancia al trabajo bajo presión. Por último, la relación que existe entre el grado de conocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. Según los resultados obtenidos en la tabla 1 se demuestra que la relación entre el grado de conocimientos y nivel de alcance de desempeño laboral es alta según Pearson, al obtener 0.69 de 1.00 de grado de correlación. Según el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores por parte de su jefe inmediato, nos muestra un resultado del 87.5% del puntaje total, es decir la mayoría tiene alto nivel de conocimientos de los productos y funciones que realiza.

Todos estos resultados hacen referencia a cada una de las dimensiones en relación al desempeño laboral, es por ello que tenemos discusiones similares, pero con diferentes grados de correlación y porcentaje de alcance del puntaje ideal para cada colaborador, estos resultados así mismo pueden ser contrarrestados con la siguiente teoría, según Gómez, Balkin & Cardy (2008) indican que la evaluación de desempeño se inicia con la identificación de las dimensiones, que determinan un rendimiento eficaz en un trabajo. Esta teoría nos demuestra que cada dimensión es importante para la consecución general de los objetivos, que logran un alcance óptimo del desempeño laboral de los individuos sin importar el área de trabajo en la que se desarrollen. Rojas y Donoso (2012), definen que la evaluación del desempeño no solo es una herramienta en la toma de decisiones, sino que servirá para tomar información que posteriormente nos puede ayudar a evaluar procesos de reclutamiento, así mismo se pueden identificar los procesos equivocados. Relacionamos esta teoría en el contexto de los niveles de ventas, puesto que mediante la evaluación de desempeño podemos acortar las curvas de aprendizaje de los colaboradores e identificar los puntos de mejora, para poder ser eficientes y eficaces en la consecución de objetivos.

4.2 Conclusiones

1. Se determinó que el desempeño laboral tiene incidencia directa en el nivel de ventas de la empresa Medifarma.
2. Se determinó que el nivel de ventas con el nivel de alcance de desempeño laboral tiene una correlación de $0.30 <$, es decir baja según Pearson. Esto es debido a que la persona encargada de supervisar el desempeño de los trabajadores se encuentra en la ciudad de Trujillo.
3. Se identificó que el nivel de alcance de desempeño laboral tiene correlación moderada según Pearson, con las dimensiones de integridad y comunicación.
4. Se identificó que el nivel de desempeño laboral tiene correlación alta según Pearson, con las dimensiones de disposición, trabajo bajo presión y conocimientos.
5. Se identificó que el nivel de alcance de desempeño laboral tiene correlación muy alta según Pearson, con las dimensiones de adaptabilidad, compromiso, iniciativa, perseverancia y colaboración.

4.3 Recomendaciones

1. Debido al bajo nivel de correlación entre los niveles de ventas y desempeño laboral, se sugiere que el jefe directo tenga mayor presencia en la supervisión de las actividades del trabajador.
2. Se recomienda realizar evaluaciones a los empleados con más frecuencia que permitan identificar más a detalle los puntos de mejora y realizar un feedback con su jefe inmediato.
3. Se recomienda fortalecer los conceptos de cultura organizacional de la empresa con sus trabajadores, para que de esta manera se comprometan aún más con los objetivos.
4. Se sugiere establecer mejoras en los porcentajes de alcance de las cuotas, para que sea un condicional en el cumplimiento de sus funciones y mejore el desempeño de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Bolman G, Deal T. (1995) Organización y Liderazgo: *El arte de la decisión*. Pearson Education. Canadá.
- Donnelly, James H – Gibson, James L – Ivancevich, John M. (1995) Fundamentos de dirección y administración de empresas. Irwin, edición 8.
- Belleza M., Trejo A. (2009) Gestión de recursos humanos en el sector público.
- Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. (2005) Administración de Recursos Humanos. Pearson Education. México.
- Stanton, W.; Buskirk, R. y Spiro, R. (2001) Ventas: Concepto, planificación y estrategia. McGraw-hill, Santafé de Bogotá.
- O'shaughnessy (2006). Marketing competitivo, un enfoque estratégico. Ediciones Diaz de Santos. 2ª edición.
- Gómez, Balkin & Cardy (2008). Gestión de Recursos Humanos. Pearson, Prentice Hall. 5ª edición.
- Stanton, Etzel y Walker (2007). Marketing. McGraw-Hill Higher Education, 2005.
- Thompson (2005). Informe mundial sobre las ciencias sociales.
- Montejo (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. Tesis postgrado. (Instituto Politécnico Nacional México).
- Orosco (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha- Andahuaylas-Apurímac en el año 2014 en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Rojas y Donoso (2012). Evaluación del Desempeño para empleados en Provisionalidad de la Alcaldía Municipal de Chía.
- Sánchez y Calderón (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.

Lobato (2013). El desempeño laboral y la calidad de servicio de atención al cliente en las empresas de expendio de combustible en la ciudad de tingo maría.

Gastañadui (2009). Evaluación del desempeño laboral para mejorar la productividad del personal administrativo de la caja trujillo.

ANEXOS

ANEXO N°1. CUESTIONARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS DEL TRABAJADOR (A)

NOMBRES Y APELLIDOS:

Instrucciones: Marque el casillero que considere con su respuesta, teniendo en cuenta los siguientes puntajes, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

Muy Bajo: 1 Desempeño laboral no aceptable.

Bajo: 2 Desempeño laboral bajo.

Aceptable: 3 Desempeño laboral regular.

Alto: 4 Desempeño laboral bueno.

Muy Alto: 5 Desempeño laboral excelente.

Si tuviera comentarios, anótelos en la parte final del presente cuestionario.

CUESTIONARIO	MUY BAJO	BAJO	ACEPTABLE	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
COMPETENCIAS CARDINALES						
1.- ¿El colaborador tiene disponibilidad para adaptarse a los cambios?						
2.- ¿El colaborador presenta compromiso con la empresa?						
3.- ¿El colaborador presenta iniciativa en su puesto o trabajo asignado?						
4.- ¿El colaborador tiene integridad al realizar sus funciones?						
5.- ¿El colaborador muestra perseverancia en la consecución de objetivos?						
COMPETENCIAS ESPECIFICAS POR AREA						
6.- ¿El nivel de colaboración es el esperado por el equipo?						
7.- ¿El colaborador tiene comunicación eficaz con sus compañeros?						
8.- ¿El colaborador tiene disposición para el trabajo en equipo?						
9.- ¿El colaborador es tolerante al trabajo bajo presión?						
10.- ¿El colaborador tiene conocimiento de los productos ofertados?						
PUNTAJE						

JEFE INMEDIATO:

COMENTARIOS:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO N°2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿En qué medida el desempeño laboral se relaciona con el nivel de ventas de la empresa Medifarma S.A. Trujillo 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el nivel de ventas en la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS 1.-Determinar la relación que existe entre el grado de adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 2.- Determinar la relación que existe entre el grado de compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 3.- Determinar la relación que existe entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 4.- Determinar la relación que existe entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 5.- Determinar la relación que existe entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación directa entre la calidad del desempeño laboral y los niveles de ventas de la empresa Medifarma S.A. 2020 zona norte.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS 1.-Existe relación entre el grado de adaptabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 2.- Existe relación entre el grado de compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 3.- Existe relación entre el grado de iniciativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 4.- Existe relación entre el grado de integridad y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 5.- Existe relación entre el grado de perseverancia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte. 6.- Existe relación entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la</p>	<p>“X” DESEMPEÑO LABORAL X1 Adaptabilidad X2 Compromiso X3 Iniciativa X4 Integridad X5 Colaboración X6 Relaciones interpersonales X7 Trabajo en equipo</p> <p>“Y” NIVEL DE VENTAS</p>	<p>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Investigación experimental. No Explicativa. Transeccional.</p> <p>UNIDAD DE ESTUDIO Los colaboradores de la empresa Medifarma.</p> <p>MUESTRA Los 16 colaboradores del área de ventas de la zona norte de la empresa Medifarma S.A.</p>

	<p>6.- Determinar la relación que existe entre el grado de colaboración y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>7.- Determinar la relación que existe entre el grado de comunicación eficaz y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>8.- Determinar la relación que existe entre el grado de disposición para el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>9.- Determinar la relación que existe entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>10.- Determinar la relación que existe entre el grado de conocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p>	<p>empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>7.- Existe relación entre el grado de comunicación eficaz y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>8.- Existe relación entre el grado de disposición para el trabajo en equipo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>9.- Existe relación entre el grado de tolerancia al trabajo bajo presión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p> <p>10.- Existe relación entre el grado de conocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Medifarma en el año 2020 en la zona norte.</p>		
--	---	---	--	--