



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA GESTION DE  
VENTAS EN LA EMPRESA MORVISA SAC- HUANTA  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Eder Roger Guevara Navarro

**ASESOR:**

Dr. Adalberto Prospero Flores Ayala

**AYACUCHO – PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO DE MURILLO

**PRESIDENTA**

Mgr. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

**SECRETARIA**

Mgr. WILBER QUISPE MEDINA

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fortaleza, sabiduría y guiarme para emprender una tarea tan difícil en mi vida profesional.

A mi madre por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, quien con esfuerzo y sacrificio supo guiarme y apoyarme por el camino del éxito profesional con mucho amor mi felicidad para ella.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a dios por darme la  
fortaleza, sabiduría y sabiduría, para  
enfrentar mis más grandes retos, el cual  
me he dispuesto a cumplirlo dando todo  
lo mejor de mí.

A mi madre por ser el principal cimiento  
para la construcción de mi vida  
profesional, quien con esfuerzo y  
sacrificio supo guiarme y apoyarme por  
el camino del éxito profesional con  
mucho amor mi felicidad para ella.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo analizar la profesionalización de la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC, Huanta-2017, se utilizó la metodología a nivel descriptivo. Para referir la situación actual, la investigación se llevó a cabo en el área de venta, la problemática que actualmente atraviesa la organización, se centra en que la planificación de educación empresarial no está orientado a las ventas, el personal no cuenta con los estudios universitarios, una selección de personal simple para el área de ventas con alta rotación, para la calidad de profesionalización se muestran que la empresa induce a estándares para lograr sus metas, en cuanto al apoyo por parte de la empresa hacia los trabajadores es muy limitada, y los impactos instrucción de la profesionalización, con respecto al nivel de desempeño del personal le logra brindando permanentemente capacitaciones en ventas a través de curso y charlas, y esto conlleva al beneficio de la empresa, también se menciona que es fundamental y útil la profesionalización en gestión de ventas porque esto lleva al que el desempeño mejore después de aplicar la profesionalización. La muestra aplicada al estudio fue de 9 trabajadores de la empresa. La muestra fue censal. El cuestionario, se estructuró con dieciséis (16) preguntas cerradas. La validez del instrumento se realizó a través de validez estadística específicamente la validez de constructo. La confiabilidad, fue calculada por el estadístico de Alfa de Cronbach,

Palabras Claves: Profesionalización evaluación, ventas y talento humano.

## **ABSTRACT**

The research had as objective to analyze the professionalization of the sales management in the company Morvisa SAC, Huanta-2017, the methodology was used at a descriptive level. To refer to the current situation, the research was carried out in the area of sales, the problems that currently cross the organization, focuses on that business education planning is not sales oriented, staff does not have university studies , A simple selection of personnel for the sales area with high turnover, for the quality of professionalization show that the company induces the standards to achieve its goals, as far as the support by the company towards the workers is very limited, and The impacts instruction of the professionalization, with respect to the level of performance of the staff is achieved by permanently providing training in sales through course and talks, and this leads to the benefit of the company, it is also mentioned that it is fundamental and useful professionalization in management Of sales because this leads to improved performance after applying professionalization. The sample applied to the study was 9 workers of the company. The sample was census. The questionnaire was structured with sixteen (16) closed questions. The validity of the instrument was performed through statistical validity specifically the validity of constructo. Reliability was calculated by Cronbach's Alpha statistic,

**Keywords:** Professionalization evaluation, sales and human talent.

## CONTENIDO

<b>Página de jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Resumen</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>Contenido</b> .....	vii
<b>Índice de gráficos, tablas y cuadros</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	12
<b>II. REVISION DE LITERATURA</b>	
<b>2.1</b> Antecedentes .....	13
<b>2.2</b> Bases Teóricas .....	20
<b>III. METODOLOGIA</b>	
<b>3.1</b> Diseño de investigación.....	31
<b>3.2</b> Población y Muestra.....	32
<b>3.3</b> Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	34
<b>3.4</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
<b>3.5</b> Plan de análisis .....	44
<b>3.6</b> Matriz de consistencia .....	45
<b>3.7</b> Principios éticos .....	49
<b>IV. RESULTADOS</b>	
<b>4.1</b> Resultados .....	47
<b>4.2</b> Análisis de los resultados .....	63

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>5.1</b> Conclusiones .....	67
<b>5.2</b> Recomendaciones .....	67

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

## **ANEXOS**



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	35
Tabla 2: Validación de instrumentos comunalidades .....	38
Tabla 3: Validación de instrumentos varianza total explicada .....	39
Tabla 4: Validación de instrumentos matriz de componentes .....	40
Tabla 5: Validación de instrumentos matriz de componentes rotados .....	41
Tabla 6: Validación de instrumentos matriz de transformación de componentes .....	42
Tabla 7: Matriz de consistencia .....	45
Tabla 8: ¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas? .....	47
Tabla 9: ¿Usted tiene estudios universitarios?.....	48
Tabla 10: ¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?.....	48
Tabla 11: ¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?.....	50
Tabla 12: ¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?.....	50
Tabla 13: ¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta? .....	51
Tabla 14: ¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta? .....	52
Tabla 15: ¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?.....	53
Tabla 16: ¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.....	54

Tabla 17: ¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado .....	55
Tabla 18: ¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas? .....	56
Tabla 19: ¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta? .....	57
Tabla 20: ¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?.....	58
Tabla 21: ¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas? .....	59
Tabla 22: ¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas? .....	60
Tabla 23: ¿Se evalúa la de profesionalización en la gestión de ventas?.....	61

## INDICE DE FIGURA

Figura 1: ¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas? .....	47
Figura 2: ¿Usted tiene estudios universitarios? .....	48
Figura 3: ¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?.....	49
Figura 4: ¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?.....	50
Figura 5: ¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?.....	51
Figura 6: ¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta? .....	52
Figura 7: ¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta? .....	53
Figura 8: ¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?.....	54
Figura 9: ¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.....	55
Figura 10: ¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado .....	56
Figura 11: ¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas? .....	57
Figura 12: ¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta? .....	58

Figura 13: ¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?.....	59
Figura 14: ¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas? .....	60
Figura 15: ¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas? .....	61
Figura 16: ¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas? .....	62

## **I. INTRODUCCION**

El mercado hoy busca la profesionalización y la eficiente segmentación de mercado. Una eficiente gestión de venta es admisible a través del conocimiento intensivo del mercado y el producto que se ofrece, con la finalidad de ofrecer soluciones que mejoren la gestión ofreciendo una rentabilidad real y cuantificable.

En un momento como el actual, en el que la rivalidad es cada día más agudo, el oficina de ventas es primordial para la competitividad de la empresa, la fijación de metes y objetivos, presupuestos de ventas, la investigación se concentrara en la valuación de las ventas y una correcta utilización de las técnicas nos llevaran a la profesionalización de la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC de la provincia de Huanta.

Lo mencionado, pone en análisis que el nivel de profesionalización es primordial sobre todo en el área de ventas. Con esta investigación se busca la profesionalización de los trabajadores de la empresa mencionada.

Por lo antes mencionado se formuló la siguiente interrogante: ¿En qué nivel se encuentra la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC, Huanta-2017?

El objetivo general fue Analizar la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC, y los objetivos específicos: Describir la situación de la

profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC; Establecer el método para evaluar la presente postura de la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC y Examinar el impacto de la instrucción en el comportamiento y práctica del personal en la empresa Morvisa SAC.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Cojulin (2011) en su tesis denominada “Competencias laborales como base para la selección de personal, estudio realizado en la empresa piolindo de Retalhuleu”, en la muestra participaron 120 trabajadores y la población está conformada por el encargado del departamento de Recursos, el jefe de agencia y el inspector de control de calidad de la sucursal LAS PALMAS del departamento de Retalhuleu. Para la recopilación de información se utilizó un cuadro comparativo a través de una entrevista y un cuestionario elaborados por la investigadora con la asesoría y validación de tres expertos en el área y concluye que:

- Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad.
- Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato. El proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato; mientras que el

proceso de competencias laborales permite un acercamiento más profundo al candidato y a los aportes que el mismo pueda dar a la organización a través de las competencias que posee.

- El proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difiere en la estructura de entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inclusión de las mismas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el proceso de selección se puede conocer al candidato en su historial laboral y en su proceder ante diferentes inconvenientes, logros o procesos cotidianos.
- El proceso de selección por competencias con el que cuenta actualmente la empresa PIO LINDO puede ser reforzado con una evaluación técnica por Assessment Center, que permita identificar las competencias que se requieren del candidato en el descriptor de puestos.

Gonzalez & Aguilarte (2015) en su tesis denominada “Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano que realiza funciones administrativas en la universidad de Carabobo, en la muestra participaron 30 trabajadores entre directivos y personal administrativo, Para la obtención de los datos, se empleó la técnica de la observación directa y la encuesta y concluye que:

- La administración del talento humano se basa en algunos aspectos fundamentales; es por ello, que las personas como seres humanos, dotados de personalidad propia y fundamentalmente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades

y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la institución.

- En este orden de ideas, las personas como activadores de los recursos de la institución son capaces de dotarlas de talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las mismas son fuente de impulso propio que dinamiza a la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos.
- Evidentemente, para realizar las actividades administrativas el hombre se rige por principios, que son las que dan unidad a las prácticas y procedimientos para evitar la pérdida de tiempo y recursos. En el área educativa, en lo administrativo, los principios que han servido de guía son los expuestos por Fayol con las modificaciones propias de acuerdo a los organismos y funcionarios respectivos, de este modo en educación la gerencia es un amplio campo de conocimientos que hace uso inteligente de las técnicas, recursos, de los procesos administrativos, métodos y la preparación adecuada del gerente educativo, con el manejo eficaz de la administración.
- De allí pues, que la evaluación del desempeño que realiza el gerente educativo sea parte integral del programa y debe ser un servicio cooperativo del trabajo en equipo. Es por ello, que el nuevo papel del gerente educativo, es el de establecer y administrar programas de selección y capacitación donde faciliten las mejoras para el logro de la actualización en las áreas encomendadas.
- En este sentido, la evaluación de desempeño proporciona una base sólida para identificar fallas en el rendimiento de los empleados y establece las



necesidades de desarrollo dentro de la organización educativa que en la actualidad representa un enfoque central, ya que constituye una herramienta básica para el logro de los objetivos organizacionales. Además, se utiliza la evaluación como un instrumento clave para medir las tareas de los empleados de FACES. Las personas que se encuentran al mando de las organizaciones tienen la necesidad de evaluar los más diferentes desempeños: financieros, operacional puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional.

Boffil (2011) en su tesis titulada: La Mejora del Talento Humano a través de las nuevas tendencias- competencias y evaluación de desempeño en la Empresa DIRECO C.A, La investigación se enmarca en la modalidad No experimental transeccional-descriptiva, apoyada en una revisión documental con la aplicación de un cuestionario. Se desarrollaron tres fases para el logro de esta investigación. Se concluye en lo siguiente:

- El aporte de esta investigación con respecto a este estudio, es la importancia demostrada que posee la herramienta de evaluación del desempeño para el profesional de recursos humanos, tomando en cuenta los participantes, su comunicación y el logro de los objetivos propuestos por la organización y el sistema como tal.
- En la primera fase de la investigación se logró describir el proceso de evaluación de desempeño

- En la segunda fase a través de las opiniones de un grupo de expertos de las diferentes áreas de la empresa se definieron las competencias claves que determinan el desempeño de los trabajadores de dicha empresa
- Por último se analiza la evaluación basada en competencias como una estrategia de mejora que permita garantizar el desempeño efectivo del personal de la empresa objeto de estudio.

Requena (2011) en su Tesis titulado: Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo, Es una investigación enmarcada en un diseño de campo, de tipo descriptivo y evaluativo. La población está constituida por el personal administrativo de la dirección de control de estudios que en su totalidad son quince (15), por consiguiente la muestra es la totalidad de la población. El estudio se apoyó en algunas teorías como la de las relaciones humanas y comunicación de Elton Mayo, teoría de la motivación de Kinicki y teoría de las necesidades humanas del psicólogo Abraham Maslow, entre otras. Como técnica de recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual para obtener su validez fue sometido a juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente Kuder Richardson, y se concluye lo siguiente:

- La información recabada fue interpretada y presentada a través de tablas de frecuencia y gráficos, se concluye, que en la Dirección de Control de Estudios, existe poca comunicación entre el personal que allí labora, el

personal no se siente motivado, no se utilizan manuales de normas y procedimientos y las condiciones de trabajo no son las más adecuadas.

- El aporte que hace esta investigación con respecto a este estudio es la importancia que tiene la evaluación del desempeño laboral a través de procedimientos estructurales que permiten medir e influir sobre los atributos y comportamientos relacionados con el trabajador, con el fin de descubrir en qué medida es productivo y así mejorar su rendimiento efectivo.

Guaira (2009) en su estudio titulado “Evaluación del impacto generado por la implementación de la técnica de profesionalización competencias laborales en la organización Industrias Lara – Carabobo C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.” Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar al cargo de Profesor Agregado en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Este estudio fue desarrollado como una investigación de campo de carácter descriptivo bajo la modalidad de evaluación. Persiguió establecer el impacto que a nivel organizativo causó la implantación de la referida técnica en la Institución INLACA. Guaira, tomó en consideración una población de 760 elementos siendo la muestra de 130. Las técnicas utilizadas para recibir la información fueron la observación directa y la encuesta, mientras que los instrumentos utilizados fueron la hoja de registro y el cuestionario. Se logró establecer que la implantación de la técnica de competencias laborales no causó el efecto requerido

- a nivel de la institución, motivo por el cual se evidencia resistencia al cambio y desmotivación laboral.

- El estudio anterior, se considera antecedente por tratarse del área de competencias laborales guarda estrecha relación con los niveles de profesionalización que se pretende establecer en la empresa, motivo por el cual aportó valiosa información referido a los principios teóricos y metodológicos incentivar a competencias laborales.

Liendo (2008) en su trabajo de tesis denominado “Plan de profesionalización basado en la técnica de competencias laborales en la Corporación Hebe, C.A. (Hermanos Bayloune, C.A), ubicada en Maracay, Estado Aragua.” Este estudio se desarrolló como un proyecto factible basado en una investigación de campo de carácter descriptivo y con apoyo en una investigación bibliográfica documental. Se estableció una población constituida por 12 elementos siendo la muestra de carácter censal a la cual se le aplicaron las técnicas de encuesta mediante una entrevista y un cuestionario, este último conformado por 18 ítems con respuestas abiertas con carácter dicotómico. Se concluye.

Al final se obtuvo una propuesta de plan estratégico integrado por una serie de objetivos específicos en base a los cuales se definieron las estrategias respectivas así como las actividades responsables de su ejecución y los recursos necesarios para ello. Este estudio guarda una estrecha relación con la presente investigación ya que ambas se refieren al ámbito de competencias laborales y además persigue el establecimiento de un plan de capacitación para su implantación a nivel institucional. Del estudio, el autor tomó una serie de principios de carácter laboral constituyéndose estos en un valioso aporte porque las técnicas de competencias laborales por producto, por mercados, por

puntos de venta definieron los principios a evaluar durante el desarrollo de la investigación.

## **2.2 Bases Teóricas**

La presente investigación, evaluó la profesionalización de la gestión de ventas en la empresa MORVISA SAC Huanta.

### **Definición de evaluación**

Se define como un “medio de medir y corregir conductas presentes para asegurar que estos se están alcanzando y así ubicar las falencias que se susciten en los procesos como un medida soluciones posibles.” (García T. , 2000, pág. 44)

### **Profesionalización.**

Se define como “una profesión puede definirse como una vocación, que con frecuencia requiere una amplia preparación académica. es decir años de estudios que finalizan con la obtención de un título académico. Mientras que el término profesionalización se refiere al proceso de mejorar los diversos aspectos de un campo de esfuerzo para acercarlo al modelo ideal de profesión.” (Bittel & Ramsey, 2006, pág. 946)

Por lo tanto, la capacitación va al adiestramiento técnico del trabajador y este pueda desempeñarse correctamente en las funciones encargadas, y brindar un eficiente servicio a sus clientes, previniendo y dando solución de manera anticipada los problemas dentro de la empresa.

La profesionalización se plantea “como el objetivo primordial de la gerencia mediante el cual se perfecciona el conocimiento hacia la meta de impulsar a los empleados para que puedan alcanzar su nivel máximo de productividad.” (Beasley, Boenisch, & Haden, 2001, pág. 301)

Se señala que se “La profesionalización debe estar orientada a organizar programas de adiestramiento que estén asociados a las necesidades de la empresa en temas de gestión y productividad.” (Chiavenato, 2000, pág. 456)

La profesionalización de la empresa “Es el instrumento más adecuado para reducir los altos índices de fracaso de una empresa. En el país y en el mundo se ha demostrado que siguiendo el camino del proceso de profesionalización es posible desplegar su máximo potencial” (Urrea, 2003)

Estimar las necesidades de profesionalización iniciaría mediante la formación del talento humano de la empresa. “las necesidades pueden estimarse de muchas maneras y diversas personas pueden hacerlo, tanto evaluador externo como un grupo interno constituidos por miembros del personal principal.” (Horton, 2004, pág. 60)

Un personal más calificado se desenvuelve mejor, toma mejores decisiones por que maneja información referente al trabajo que desempeña, el mismo autor señala, que “debe trabajarse en cuanto al desarrollo profesional, la productividad y

satisfacción de trabajadores eficientes, de cuyo desenvolvimiento dependen el rendimiento de la organización.

### **Necesidades de capacitación**

Las necesidades de capacitación es “la función básica y estratégica, que reside en diagnosticar necesidades de capacitación de los trabajadores y es responsabilidad del área de talento humano, quien organiza con los líderes de las áreas administrativas para priorizar y determinar dichas necesidades.” (Varela, 2010, pág. 639)

Así mismo, “El argumento fundamental por la que todas las empresa deberían dar inicio al proceso de profesionalización, se explica en el medio actual de globalización hace que cada vez se genere un mercado más competitivo y que los mercados están susceptibles a cambios.” (Varela, 2010, pág. 650)

Por consiguiente, el modelo de capacitación que se utilizara en una empresa dependerá: del tamaño de la empresa, La gran parte de programas de actualización de trabajadores asistenciales y de oficina son orientadas más en las destrezas para el trabajo.

Los programas de actualización de los trabajadores van desde el planeamiento hasta la valuación de tareas, como se evidencia a continuación.

“La programación de la actualización demanda una programación que incluya lo siguiente; la descripción clara del objetivo de la actualización,

técnicas de actualización, medios disponibles para la implementación de la actualización, r, materiales audiovisuales equipos y máquinas, determinar de la población objetivo (Número, disponibilidad, grado de habilidad, entre otras), es decir, el personal que va a ser actualizado. Locales de actualización, considerando entre otros” (Horton, 2004, pág. 240)

### **Evaluación de programas de capacitación**

En cuanto a la valoración de los asistentes de la actualización, es necesario tomar una evaluación de entrada como de salida, independientemente de los que se aplican durante el proceso del evento. El adiestramiento debe lograr resultados como: baja rotación del personal, incremento de la productividad del empleado, incremento de las destrezas del personal.

Así mismo, La valuación es un proceso constante que se inicia con el desarrollo de los objetivos de actualización. Las evoluciones en los programas de actualización se debe realizar al inicio, durante, a la culminación y después de que los asistentes retornen a sus centro de trabajo.

### **Ventas**

Para el actual conocimiento del mercadeo, una venta no se efectiviza nunca, porque nuestro objetivo es tener siempre satisfecho al cliente. Para lograr este objetivo es necesario brindar. Se señala que “en la cadena de sucesos que llevaran a una venta, en primer lugar es asegurarse de que el personal de venta esté preparada” (Stanton, 2000, pág. 606)



Esto, significa que debe estar empapado con el producto, el tipo de mercado, la rivalidad, las estrategias de venta; todo lo que se conciba para la venta. En este sentido se manifiesta Señala Briceño (2007) “que cuando los clientes ven que el vendedor viene con números estadísticos y demuestra un conocimiento de mercado, eso derrumba muchas barreras y les da la seguridad de que están en buenas manos.”

La profesionalización, debe ser tanto para nuevos y viejos vendedores, a través de un proceso de capacitación que comprenda programa de enseñanza, curso de actualización, o algún otro tipo, previo a responder las siguientes preguntas señaladas:

- ¿Cuáles son las metas del programa?, aumentar las ventas de artículos de alto margen o mejorar los métodos para lograr nuevos clientes y desarrollar nuevas cuentas.
- ¿Quién debería efectuar la capacitación?, ejecutivos de venta, personal o empresa independiente.
- ¿Contenido del programa? Conocimientos del producto, políticas de la compañía, técnicos de ventas.
- ¿Cuándo y cómo se debe efectuar la capacitación? Al nuevo personal,
- ¿métodos? Conferencias, demostraciones, representación de roles, vivenciales“ (Stanton, 2000, pág. 514)

En este sentido, la profesionalización a través de técnicas de la educación vivencial que es una metodología dirigida al esparcimiento y transformación de las individuos.

### **Estrategia Competitiva de ventas**

La estrategia competitiva se define como “Desarrollar una enorme modelo de cómo la empresa va a disputar, cuáles son sus políticas que lleven a alcanzar los objetivos y estas políticas se clasifican en disuasivas, defensivas, ofensivas, cooperación.” (Villalba, 2007, pág. 13)

Es decir, la competitividad se obtendrá efectuando una transformación determinante en la forma de realizar las cosas, encaminando un nuevo reto cuyo fin es la excelencia. Así la organización adquiere un patrón de conducta observable, como respuesta a su entorno, originados por los competidores y económicos.

Finalmente, las estrategias de ventas son la puntualización de los objetos elementales de la empresa, de los recursos de profesionalismo esto para alcanzar los objetivos y de la mejor manera como se reparten dentro de la empresa los recursos que se cuenta para tomar las decisiones que ayudaran a alcanzar los objetivos.

### **Capacitación de las ventas.**

La capacitación de las ventas es necesaria para la competitividad y así la organización adquiere un nivel de profesionalización, como patrón de conducta observable, como respuesta a su entorno, originados por los constantes cambios.

El departamento de venta es la clave del éxito comercial, todo se circunscribe al mundo de las ventas, hoy día no es suficiente vender. Un departamento de venta tiene que contar con un alto nivel de profesionalización.

Un departamento de venta nos “puede tener una actuación increíble, al estar altamente profesionalizado, puede con facilidad conquistar nuevos clientes, presionar mayores espacios en el punto de venta.” (Ferre, 2005, pág. 588)

Una empresa dedicada a la venta puede funcionar con eficacia si está altamente profesionalizado, “la estructuración de la venta se basa en la planificación, desarrollo de la organización de ventas, configuración del plan de acción de ventas, implementación y control.” (Stanton, 2000, pág. 358)

### **Políticas de ventas**

En cuanto a la políticas señala que son las “técnicas que se deben emplear para lograr los objetivos trazados, ya sea en lo comercial o la publicidad, estrategia de venta” así mismo, señala el mismo autor “que los requisitos elementales de las estrategias de venta son la concreción y la estabilidad, bien planteadas y limitadas para cada integrante del área comercial.” (Gispert, 2010, pág. 9)

Dentro de este contexto, mejorando los tiempos de respuesta de la empresa, agilizar la elaboración de planes o directrices, y mantener al personal enfocado en la dirección deseada para el logro de objetivos.

En este sentido, las políticas deben estar fundamentadas en los objetivos de la empresa, se señala que “En las políticas de las ventas cabe diferenciarse distintos

espacios de actuación: expansión, canales de distribución, servicio de posventa.”

(Gispert, 2010, pág. 10)

### **Impacto de la capacitación del vendedor**

En las organizaciones debe existir mejoramiento continuo, para” analizar qué tipo de hombres de ventas tiene la empresa en cuanto a su capacidad de actuar autónomamente o sea con responsabilidad y profesionalización suficiente.” (Ferre, 2005, pág. 591) , además de lo anterior, un buen liderazgo, cambios ilimitados, planeación, confianza, participación total, buenas relaciones internas, recompensas, entrenamiento, entre otros, aplicadas causan satisfacción al vendedor. Los cuales llevan a la organización a una completa eficiencia y efectividad. Éstas deben tomar muy en cuenta la importancia que presenta el talento humano, debido a que es el cimiento para el crecimiento de la misma. Los gerentes deben trabajar como personas esenciales en el uso de métodos y tener conocimientos en el manejo de talento humano para así mejorar la eficiencia y el productividad en el trabajo, valorar las aptitudes y destrezas del personal, desarrollar sus conocimientos y aportes que puedan dar a la organización.

En consecuencia, considerando que el factor humano profesionalizado contribuye al éxito empresarial según la productividad de la misma, se debe mantener una revisión permanente de las labores que desempeñan los trabajadores, con la intención de ser adaptados a los objetivos y metas de la empresa. Esta es una labor que compete a los departamentos de recursos humanos, estrechamente ligados con los supervisores de las distintas áreas porque ellos manejan una serie de

información, que permitan conocer, mantener y desarrollar al trabajador dentro de su entorno laboral.

### **Beneficios de la profesionalización**

El éxito de la profesionalización dependerá del interés de la partes por mejorar el desempeño. Es por esta razón que la herramienta utilizada causa beneficios, tomando en cuenta los participantes, en su comunicación (Interna y Externa) y el logro del objetivo perseguido por la organización, es una técnica capaz de valorar, según su aplicación, las distintas características determinantes del factor humano y su labor.

“sea importante contar con la habilidad para reaccionar inmediatamente a la competencia a partir de cualquier situación en esta realidad del mercado global.”  
(Ferre, 2005, pág. 245)

En virtud de la importancia del talento humano en la empresa, es que aparece la necesidad de que se cree un mejor ambiente laboral, donde sus empleados estén motivados a realizar sus funciones de manera más eficiente, por ello se requiere que el profesional en relaciones industriales revise constantemente, en conjunto con los supervisores, los procesos de la organización y quienes intervienen en ellos además de las posibles fallas y necesidades de los que laboran en los mismos, para lograr crear estrategias a tiempo que mantengan la organización y su recurso humano con un desempeño excelente, porque si se logra un personal de calidad se tendrá una organización de calidad.

## **Capital humano**

Casi todas las organizaciones de cualquier tipo necesitan capital: maquinaria, edificios, inventarios, equipos de oficina, herramientas, dinero, etc.

En cuanto al capital humana se señala que” Son todas las personas que trabajan en una empresa y son un importante factor económico para la empresa” (Dessler, 2009, pág. 53)

De la misma manera se señala que “la administración de personal significa la selección y uso del talento humano en las empresa. Está incluida en la función global de administración en todas las empresas.” (Frenh, 2009, pág. 35)

Lo cumple prometiéndoles las mejores condiciones organizacionales, para que se sientan satisfechos y alcancen la eficacia y la eficiencia con los recursos disponibles. Por lo tanto no solo tiene la tarea de proporcionar a la organización el capital humano que necesita, sino también desarrollar, mejorar y mantener sus habilidades y aptitudes.

## **Dimensiones para evaluar la profesionalización**

Las dimensiones que se plantean para ver la situación de la profesionalización se desarrolla dos dimensiones: Nivel de preparación y Calidad de profesionalización

## **Gestión**

Se define como “Un proceso de coordinación de los recursos disponibles que lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas, la gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La apropiación económica de los mismos.
- La evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional.” (García J. , 2006)

## **Gestión de ventas**

Se define como “Es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como premisa la satisfacción de las necesidades del cliente” (Lambin, 2009).

Elementos fundamentales de la gestión de ventas:

- El enfoque hacia el cliente.
- El equipo de ventas.
- El proceso de ventas.
- La supervisión y motivación del equipo de ventas.
- La comunicación en las ventas.
- El merchandising.

“Todo el proceso de planeación deben identificarse los cursos de acción alternativos y tomarse decisiones en cuanto a cuál de estas alternativas es la más adecuada. Las medidas de planeación de contingencia como estas implican identificar las alternativas y elegir entre ellas; esto requiere información oportuna y precisa.” (Jobber & Geoffrey, 2012)

En toda gestión de ventas debe haber un proceso en el que se han fijado estrategias objetivos, ejecución y control de los planes de ventas que posicionará en el mercado a la organización a través de la utilización del principal recurso que tiene, que son los clientes, a través del cursos de acción y toma de decisiones.

La gestión de ventas es el proceso de negociación el mismo que se usa al vender los productos de la empresa, en la cual actúan los diferentes elementos que contribuyen a que las ventas se realicen teniendo como fin la satisfacción del cliente o consumidor.

### **Dimensión para evaluar la gestión de ventas**

La dimensión que se plantea para ver la situación de la gestión de ventas se desarrolla una dimensión: Nivel de gestión

## **III. METODOLOGIA**

### **3.1 Diseño de investigación**

Para desarrollar la presente investigación se aplicara la investigación cuantitativa y no experimental



El diseño de investigación es de tipo descriptivo, “la investigación descriptiva radica en la calificación de un hecho o fenómeno con la finalidad de establecer su comportamiento” (Arias, 2006, pág. 48)

Cuyo esquema es:



Siendo:

M = muestra

O = Variable

Ahora bien, es de campo de carácter descriptivo, puesto que la preocupación elemental radicó en explicar las características importantes del conjunto del fenómeno que presentó la empresa MORVISA SAC, Huanta, usando métodos sistemáticos que nos posibiliten poner en evidencia el comportamiento.

### **3.2 Población y Muestra**

La población se define “como el conjunto de fenómenos a estudiar donde los elementos de población tienen propiedades comunes, la cual se investiga y da inicio a los datos para el análisis” (Tamayo y Tamayo, 2004, pág. 144)

La población a estudiar está conformada por 9 trabajadores entre el administrador y el personal de venta.

La muestra es parte de una población por tanto no se aplica en la presente investigación por ello se procedera a realiza un censo.

### **Censo**

“Un censo es numerar o listar a todos los integrantes de un universo, siendo posible conseguir de forma directa los parámetros del universo que se investiga” (Malhotra, 2008)

Bajo este soporte, para la investigación, es una muestra censal y lo constituye el total de los trabajadores de la empresa:

### **Variables:**

Para la identificación de las variables, se detalla primero la conceptualización del vocablo variable, al respecto

Se define como “Una variable es cualquier atributo o característica que presenta un hecho y cuya variación puede ser evaluado” (Gotuzo, 2006, pág. 129)

Para la investigación, se ha establecido la variable 1 “Profesionalización” y variable 2 “Gestión de ventas”

### **3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores**

La variable se define como “Una variable es un cualidad que puede variar y cuya cambio es susceptible a deducción y su medición” (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2014)

Para desarrollar nuestra investigación se ha definido las variables de Profesionalización y la Gestión de ventas

### **Operacionalización de variables**

“La operacionalización de las variables significa cifrar las variables a indicadores, de manera más clara cifrar las definiciones especuladas a magnitudes de medición (Bernal, 2010, pág. 141)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Profesionalización	“Es el instrumento más adecuado para reducir los altos índices de fracaso de una empresa. En el país y en el mundo se ha demostrado que siguiendo el camino de la profesionalización es posible desplegar su máximo potencial” (Urrea, 2003)	La profesionalización será evaluado a través del uso de un cuestionario que contiene ítems para cada de sus 2 dimensiones: Nivel de preparación y calidad de la profesionalización y sus respectivos indicadores.	Nivel de preparación	Educación	1 = No 2 = A veces 3 = Si
				Preparación	
				Selección	
				Capacitación	
			Calidad de profesionalización	Rotación	
				Optimización	
				Expertos	
				Mejoramiento	
Gestión de ventas	“Es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como premisa la satisfacción de las necesidades del cliente” (Lambin, 2009).	La gestión de ventas será evaluado a través del uso de un cuestionario que contiene ítems para su dimensión: Nivel de gestión y sus respectivos indicadores.	Nivel de gestión	Satisfacción	
				Beneficios	
				Utilidad	
				Aplicación	
				Resultados	
				Evaluación	

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El acopio de datos, es una fase que consiste en la obtención de información que da respuesta a la planificación de la investigación; para lo cual, es impredecible teorizar la importancia que reside en la parte técnica y el instrumento a utilizar para obtener las variables del estudio.

#### **Técnica**

“se define por técnica al conjunto de instrumentos operativos que nos facilita el recojo de manera eficiente datos en una muestra establecida, con el esfuerzo y tiempo.” (Quispe, 2012)

La técnica a desarrollar para la medición de la variable e estudio *es la encuesta*. “es la técnica que recoge información de forma indirecta, a través de la respuesta a una serie de interrogantes” (Gonzales, 2014)

#### **Instrumento**

Los instrumentos se define como “son los recursos elegidos por el analista y se aplican para recoger los datos en la muestra, y estos se construyen de acuerdo a lo asentado en la operacionalización de variables” (Quispe, 2012)

El instrumento que se utilizara es el *cuestionario* “es un recurso físico que a través de la contestación a ciertas interrogantes recoge datos importantes para el trabajo de investigación.” (Pino, 2007)

Con el que se recogerán los datos pertinentes a la variable; para lo cual, se ha diseñado ítems con escala de medición ordinal con tres valoraciones, como se señala a continuación:

1 = No

2 = A veces

3 = Si

### **Validación**

Se define como “La descripción al grado en que un instrumento efectivamente mide la variable que intenta medir” (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2014)

En la presente investigación se validaran los instrumentos utilizando la validez de constructo haciendo uso de la estadística para validar. Tenemos los siguientes resultados:

En el análisis de los componentes principales todos los ítems quedan bien representados con la solución factorial (ver cuadro anexo de comunalidades)

Existen 5 factores extraídos que explican un 97.55% de la varianza. En la tabla de saturación que representa la matriz de componentes rotados los donde se analizan varianzas, al observar las respuestas de los entrevistadas se asocian con los componentes siguiente esto nos demuestra que la validación se puede realizar a través de factores como por ejemplo los ítems que se deben unir en un componentes son los siguientes: ítems 1, 7, 8,14 y 15 con el componente 1, ítems 3, 4, 6 y 13 con el componente 2, ítems 5, 9 y 10 con el componente 3, ítems 2, 12 y 16 con el componente 4, ítems 11 con el componente 5, En consecuencia el instrumento utilizado es válido (Ver anexo: tabla de validación estadística).

**Tabla 2**  
**Comunalidades**

	Inicia l	Extrac ción
¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?	1,000	,951
¿Usted tiene estudios universitarios?	1,000	,832
¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?	1,000	,997
¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?	1,000	,995
¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?	1,000	,999
¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta?	1,000	,990
¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?	1,000	,995
¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?	1,000	,973
¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.	1,000	,999

¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado	1,000	,997
¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?	1,000	,922
¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?	1,000	,984
¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?	1,000	1,000
¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas?	1,000	,992
¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?	1,000	,993
¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?	1,000	,989

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 3**  
**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,786	36,163	36,163	5,786	36,163	36,163	5,409	33,809	33,809
2	3,477	21,732	57,895	3,477	21,732	57,895	3,461	21,634	55,443
3	3,268	20,426	78,322	3,268	20,426	78,322	3,236	20,226	75,669
4	2,044	12,776	91,098	2,044	12,776	91,098	2,181	13,629	89,298
5	1,032	6,450	97,548	1,032	6,450	97,548	1,320	8,250	97,548
6	,316	1,978	99,526						
7	,076	,474	100,000						
8	8,135E-016	5,085E-015	100,000						
9	6,606E-016	4,129E-015	100,000						
10	3,116E-016	1,948E-015	100,000						
11	2,295E-016	1,434E-015	100,000						



12	7,967E-017	4,979E-016	100,000					
13	-1,302E-016	-8,139E-016	100,000					
14	-2,144E-016	-1,340E-015	100,000					
15	-5,192E-016	-3,245E-015	100,000					
16	-7,772E-016	-4,858E-015	100,000					

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 4**  
**Matriz de componentes<sup>a</sup>**

	Componente				
	1	2	3	4	5
¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?	,766	-,496	-,192	-,058	,277
¿Usted tiene estudios universitarios?	-,546	,082	,241	,601	,329
¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?	,782	,080	,530	-,303	,085
¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?	,021	,455	,878	,077	,101
¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?	-,114	,804	-,546	-,189	,072
¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta?	,061	,773	,462	,414	,068
¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?	,967	,223	-,015	-,095	,041
¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?	,680	,121	-,639	,148	,256
¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.	-,114	,804	-,546	-,189	,072
¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado	,433	,793	-,136	-,382	,125
¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?	-,329	-,322	-,067	-,015	,840

¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?	,140	,351	-,450	,795	-,084
¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?	,548	,263	,768	-,173	,105
¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas?	,948	-,265	-,140	-,047	-,027
¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?	,905	-,244	-,192	,271	-,066
¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?	,727	,027	,177	,652	-,056

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 5 componentes extraídos

**Tabla 5**  
**Matriz de componentes rotados<sup>a</sup>**

	Componente				
	1	2	3	4	5
¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?	,913	-,098	-,214	-,145	,201
¿Usted tiene estudios universitarios?	-,537	,116	-,202	,545	,439
¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?	,590	,730	-,056	-,310	-,129
¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?	-,286	,949	-,065	,086	-,015
¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?	-,140	-,116	,976	,112	-,045
¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta?	-,220	,741	,286	,551	-,080
¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?	,859	,383	,260	,005	-,205
¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?	,803	-,231	,429	,280	,113
¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.	-,140	-,116	,976	,112	-,045
¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado	,278	,396	,857	-,110	-,130

¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?	-,092	-,145	-,100	-,106	,933
¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?	,152	-,212	,250	,917	-,114
¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?	,275	,938	-,069	-,174	-,095
¿Aplica usted la capacitación adquirida en el proceso de gestión de ventas?	,973	,047	-,099	-,070	-,171
¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?	,935	-,014	-,161	,243	-,184
¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?	,618	,349	-,243	,627	-,178

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

**Tabla 6**  
**Matriz de transformación de las componentes**

Componente	1	2	3	4	5
1	,931	,299	,039	,032	-,206
2	-,224	,438	,804	,279	-,181
3	-,249	,828	-,483	-,130	-,034
4	,001	-,025	-,304	,951	,056
5	,149	,178	,161	,000	,959

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

### Confiabilidad

Se conceptualiza como “Es el grado de uso repetido del instrumento a la unidad de investigación u objeto los resultados son los mismos resultados iniciales” (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2014)

Para la confiabilidad se utilizara “la confiabilidad del instrumento de investigación se definirá mediante el uso del **Coefficiente Alfa de Cronbach**” (Valderrama & Leon, 2009)

Este instrumento trabaja con valores que fluctúan entre 0 y 1. Su conveniencia reside en que no es obligatorio dividir en dos partes a los ítems. Cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum_{i=1}^k S^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$S_1^2$  = Suma total de varianzas de cada ítem.

$S_t^2$  = Varianza total de filas

K = Número de ítems

Cuya interpretación del coeficiente como sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 1 representa confiabilidad total y 0 la confiabilidad nula.

La confiabilidad para el cuestionario que evaluara la profesionalización de la gestión de ventas de la empresa.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,754	16

Nuestro Alfa de Cronbach = 0,754, nos indica que nuestros datos son fiables ya que supera es un dato muy cerca a uno. Esto quiere decir que podemos continuar con los procesos estadísticos

### **3.5 Plan de análisis**

En la investigación se usara la técnica de la encuesta a los trabajadores de la empresa Morvisa SAC, Huanta.

Una vez acopiado la información, utilizando el cuestionario, se procedió a analizar los datos captados con el fin de tener una idea más clara de las variables que se estudiaron; organizando las respuestas en porcentajes a través de los cuadros. Las respuestas fueron presentadas en diagramas.

El análisis de la información en la investigación, En lo que concierne al análisis, al usar las técnicas nos señalan que el contenido de la información que se han recopilado.

El método estadístico usado fue la estadística descriptiva, utilizando el estadístico SPSS, el cual accedió a señalar el porcentaje de respuestas de cada alternativa y así ayuda la realización de la investigación cuantitativa de la información obtenida de esa forma los resultados ayudan a sustentar la alternativa que se plantea.

### **3.6 Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b><u>Problema Principal:</u></b></p> <p>¿En qué nivel se encuentra la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC, Huanta-2017?</p>	<p><b><u>General:</u></b></p> <p>Analizar la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC, Huanta-2017</p> <p><b><u>Objetivos Específicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Describir la situación de la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC.</li> <li>❑ Establecer el método para evaluar la presente postura de la profesionalización y la gestión de ventas en la empresa Morvisa SAC.</li> <li>❑ Examinar el impacto de la instrucción en el comportamiento y práctica del personal de ventas en la empresa Morvisa SAC</li> </ul>	<p><b><u>Variable 1</u></b></p> <p>Profesionalización</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Educación</li> <li>❑ Preparación</li> <li>❑ Selección</li> <li>❑ Capacitación</li> <li>❑ Rotación</li> <li>❑ Optimización</li> <li>❑ Expertos</li> <li>❑ Mejoramiento</li> <li>❑ Apoyo</li> <li>❑ Exigencia</li> </ul> <p><b><u>Variable 2</u></b></p> <p>Gestión de ventas</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Satisfacción</li> <li>❑ Beneficios</li> <li>❑ Utilidad</li> <li>❑ Aplicación</li> <li>❑ Resultado</li> <li>❑ Evaluación</li> </ul>	<p><b><u>Tipo de Investigación:</u></b></p> <p>Por el enfoque epistemológico el tipo de investigación es la <b>NO EXPERIMENTAL</b>. De acuerdo a su naturaleza es de tipo de Investigación <b>CUANTITATIVA</b></p> <p><b><u>Nivel de Investigación:</u></b></p> <p>El diseño de la investigación es el <b>DESCRIPTIVO</b>.</p> <p><b>El esquema es:</b></p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 2em; color: gold;">M</span>   <span style="font-size: 2em; color: gold;">O</span> </div> <p>Dónde:  M = muestra  O= Variable</p> <p><b><u>Método:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Muestreo Intencional o deliberado</li> </ul> <p><b><u>Población:</u></b></p> <p>La población a investigar es de 9 Trabajadores</p> <p><b><u>Técnica e instrumento:</u></b></p> <p>La técnica a utilizar en la investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario</p>

### **3.7 Principios éticos**

La presente investigación durante el proceso se respetó la producción intelectual; citando de manera adecuada a los autores en la ayudaron a la construcción del marco teórico. Estas citas se sustentan en las normas de American Psychological Association (APA) sexta versión, los mismos que determinan los parámetros científicos estandarizados en la producción intelectual.

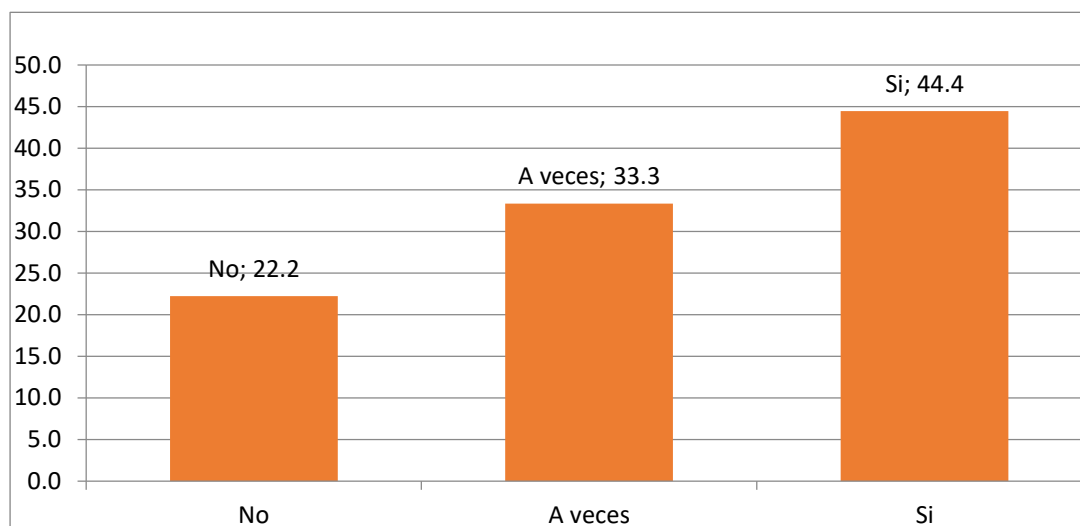
#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultados

**Tabla 8: ¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	2	22.2	22.2
A veces	3	33.3	33.3
Si	4	44.4	44.4
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



**Figura 1: ¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?**

Fuente: Tabla 8

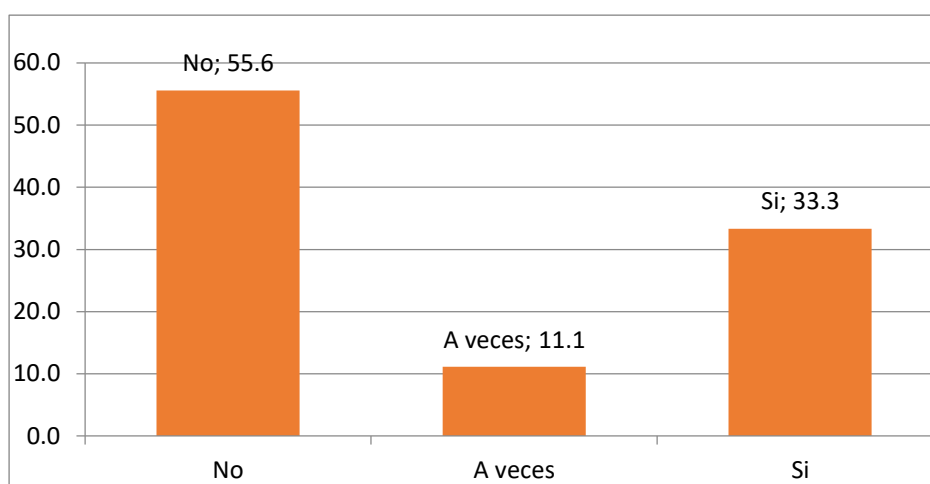
En la tabla 08 y figura 1 nos muestra la planificación de educación empresarial orientado a las ventas se observa que el 45% de los entrevistados manifiesta que se planifica mientras que un 33% a veces y un 22% manifiesta que no se planifica



**Tabla 9: ¿Usted tiene estudios universitarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	5	55.6	55.6
A veces	1	11.1	11.1
Si	3	33.3	33.3
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



**Figura 2: ¿Usted tiene estudios universitarios?**

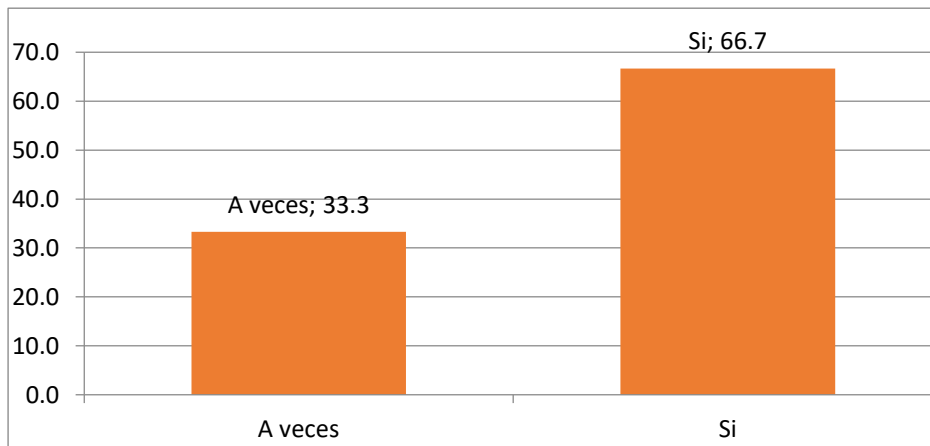
Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 2 nos muestra si el personal cuenta con estudios universitarios se observa que el 56% de los entrevistados manifiesta no contar con los estudios universitarios mientras que un 33% si cuentan.

**Tabla 10: ¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	3	33.3	33.3
Si	6	66.7	66.7
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



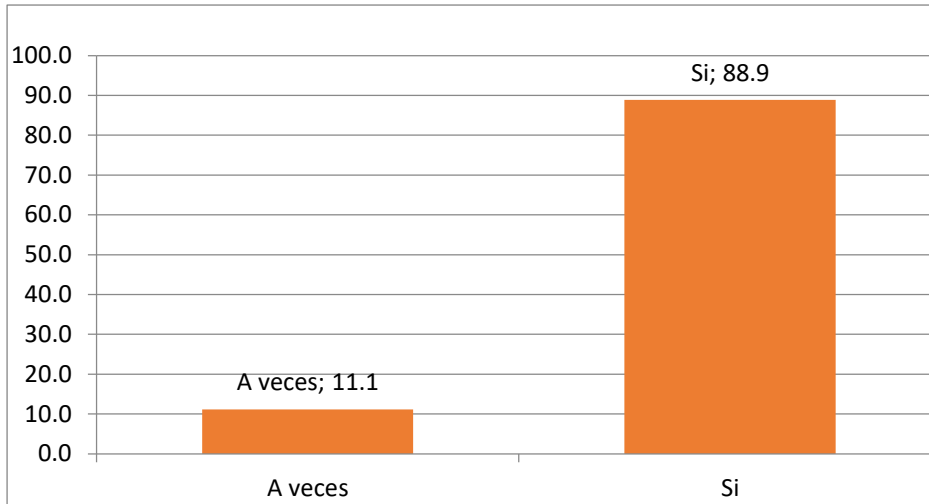
*Figura 3: ¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?  
Fuente: Tabla 10*

En la tabla 10 y figura 3 nos muestra la selección de personal se observa que el 67% manifiestan que hay una selección previa del personal de ventas mientras que un 33% a veces.

***Tabla 11: ¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	11.1	11.1
Si	8	88.9	88.9
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 4: ¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?*

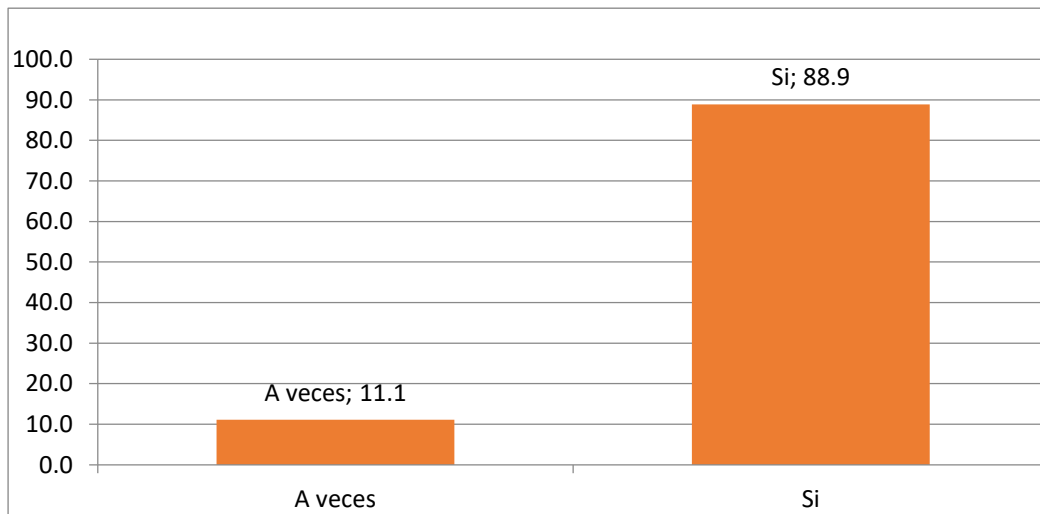
*Fuente: Tabla 11*

En la tabla 11 y figura 4 nos muestran si está dispuesto a recibir capacitación se observa que el 89% de los entrevistados manifiesta estar dispuesto a recibir capacitación y un 11% manifiesta a veces.

***Tabla 12: ¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	11.1	11.1
Si	8	88.9	88.9
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 5: ¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?  
Fuente: Tabla 12*

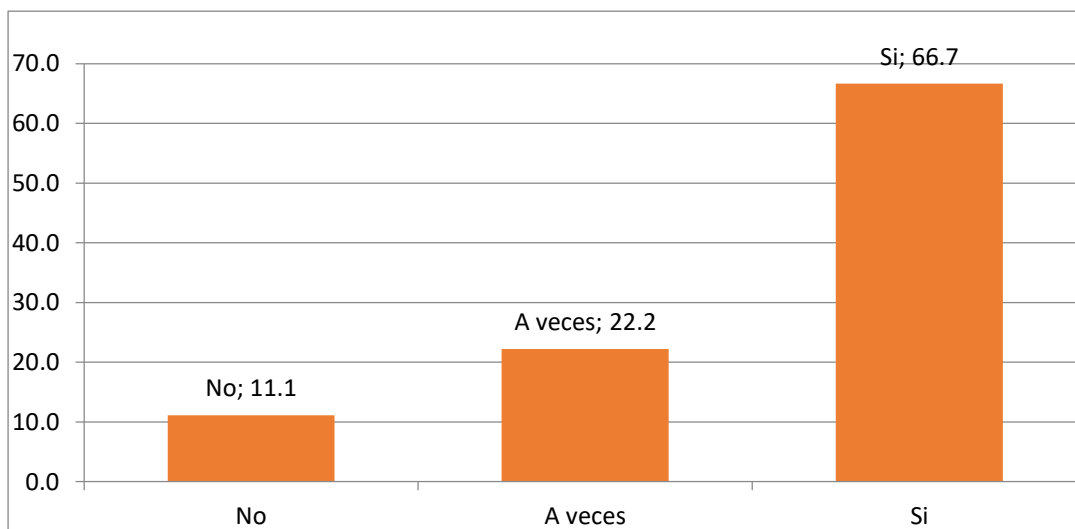
En la tabla 12 y figura 5 nos muestran la rotación de personal se observa que el 89% de los entrevistados manifiesta que si hay una constante rotación de personal mientras que un 11% manifiesta que se presenta a veces

### **Resultados de la dimensión de Calidad de profesionalización**

*Tabla 13: ¿Considera usted que la de profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
A veces	2	22.2	22.2
Si	6	66.7	66.7
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 6: ¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC*

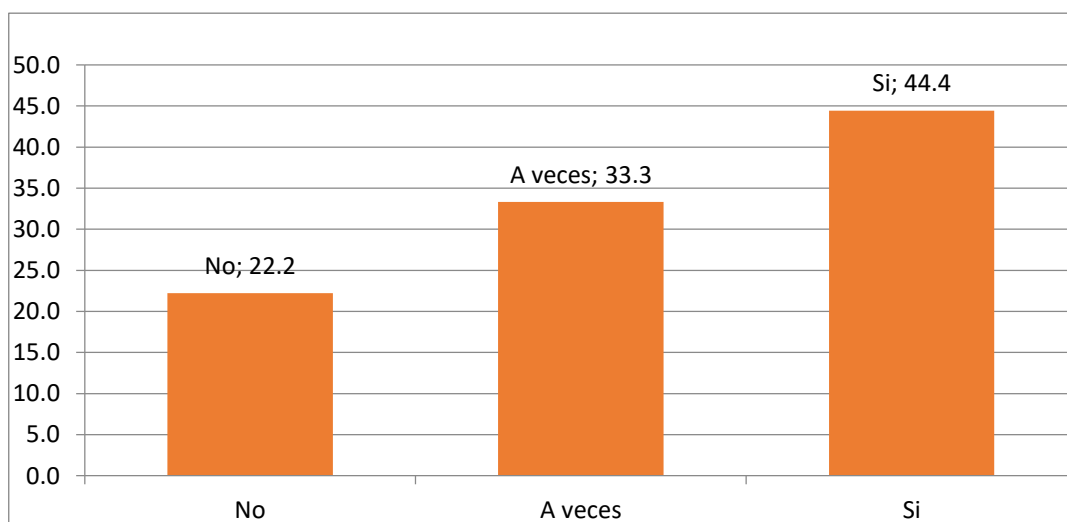
*Fuente: Tabla 13*

En la tabla 13 y figura 6 nos muestran si es necesario la profesionalización la gestión de ventas se observa que el 67% de los entrevistados manifiesta que es importante la profesionalización mientras que un 22% que a veces es necesario la profesionalización de los gestores de ventas

***Tabla 14: ¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	2	22.2	22.2
A veces	3	33.3	33.3
Si	4	44.4	44.4
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 7: ¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?*

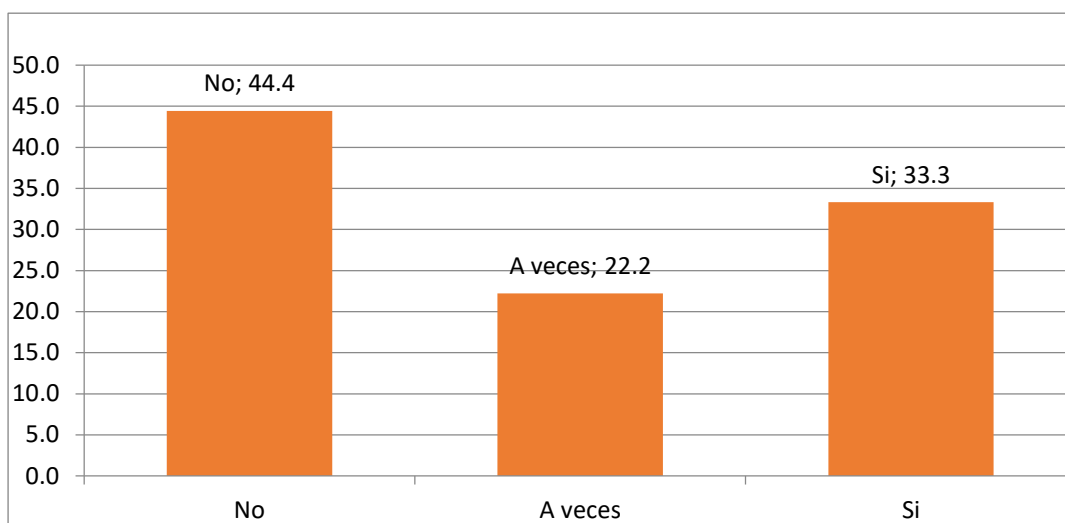
*Fuente: Tabla 14*

En la tabla 14 y figura 7 nos muestran si la profesionalización es impartido por personas capacitadas en el tema se observa que el 45% de los entrevistados manifiesta estar de acuerdo con esto y en una situación de que a veces el personal que capacita no es el personal capacitado en los temas de referencia en un 33%

***Tabla 15: ¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	4	44.4	44.4
A veces	2	22.2	22.2
Si	3	33.3	33.3
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 8: ¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?*

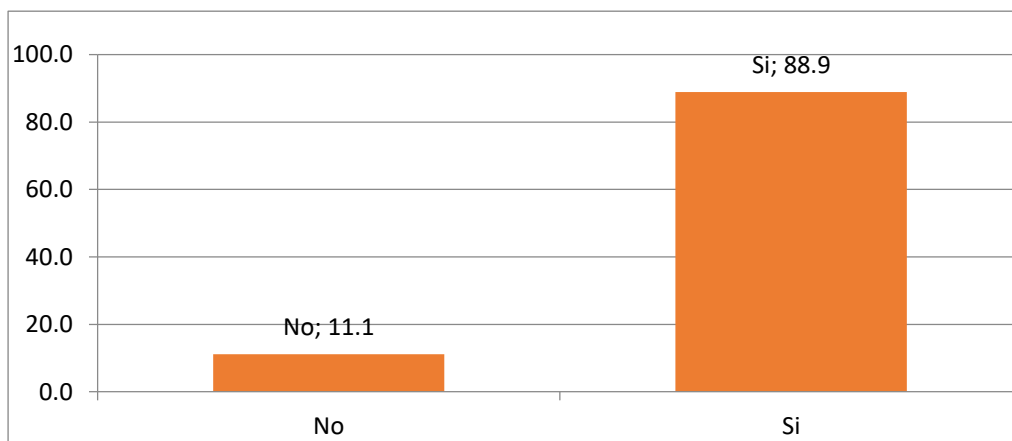
*Fuente: Tabla 15*

En la tabla 15 y figura 9 nos muestran si se índice en estándares de excelencia se observa que el 45% de los entrevistados manifiesta que no son inducidos mientras que un 33% manifiestan que son inducidos

***Tabla 16: ¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
Si	8	88.9	88.9
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 9: ¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.*

*Fuente: Tabla 16*

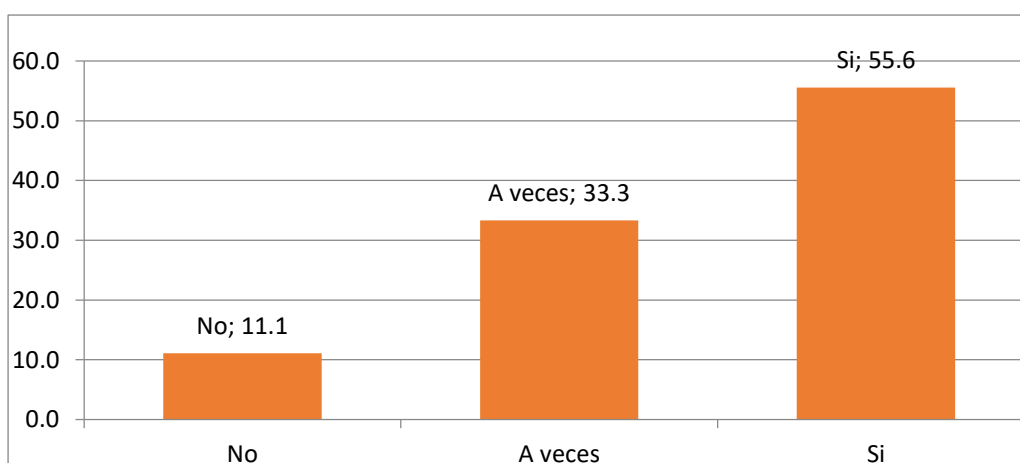
En la tabla 16 y figura 9 nos muestran si la empresa apoya para un mejor desempeño se observa que el 89% de los entrevistados manifiesta estar si el apoyo es relevante para el mejor desempeño mientras que un 11% dice no

***Tabla 17: ¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
A veces	3	33.3	33.3
Si	5	55.6	55.6
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta





*Figura 10: ¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado*

*Fuente: Tabla 17*

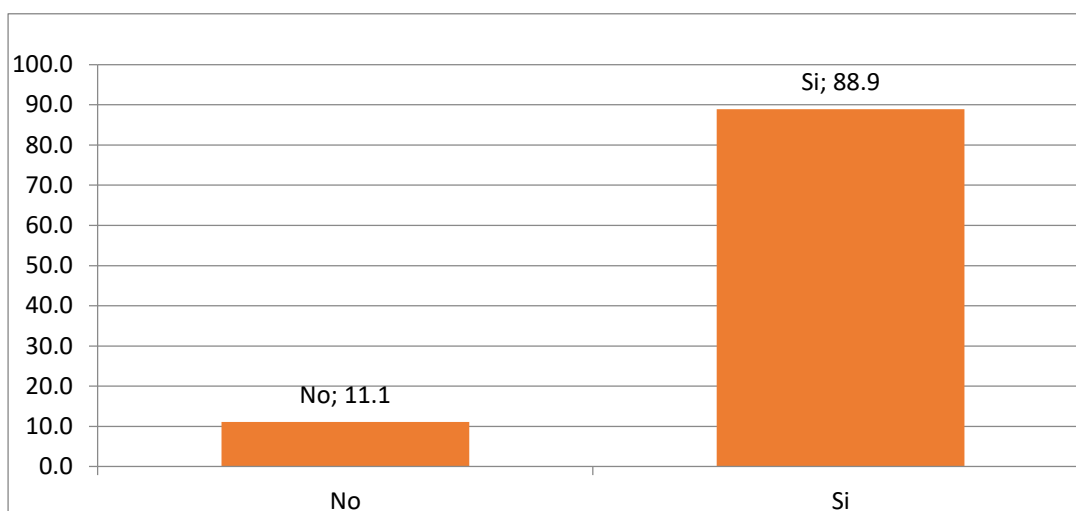
En la tabla 17 y figura 10 nos muestran que la profesionalización está acorde a las exigencias se observa que el 56% de los entrevistados manifiesta que mientras que un 33% a veces.

### **Resultados de la dimensión de Nivel de desempeño**

*Tabla 18: ¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
Si	8	88.9	88.9
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 11: ¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?*

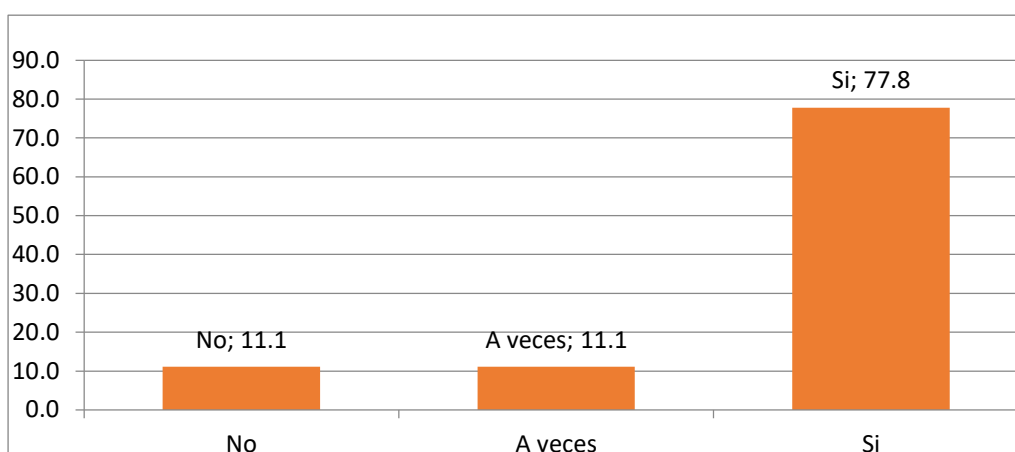
*Fuente: Tabla 18*

En la tabla 18 y figura 11 nos muestran que si los requerimientos de capacitaciones son satisfechos se observa que el 89% de los entrevistados manifiesta que son satisfechos mientras que un 11% manifiesta que no.

***Tabla 19: ¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
A veces	1	11.1	11.1
Si	7	77.8	77.8
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 12: ¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?*

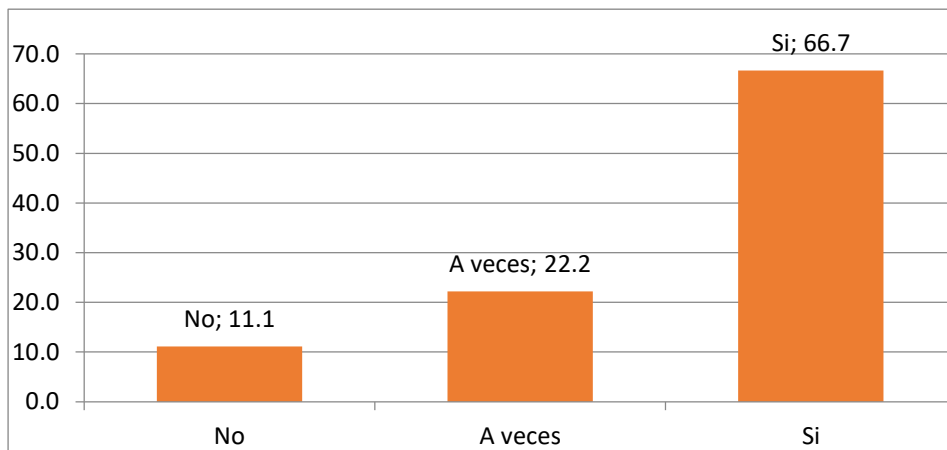
*Fuente: Tabla 19*

En la tabla 19 y figura 12 nos muestran si el desarrollo profesional otorga beneficios a la empresa se observa que el 78% de los entrevistados manifiesta que el desarrollo profesional beneficia dentro de una empresa.

***Tabla 20: ¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
A veces	2	22.2	22.2
Si	6	66.7	66.7
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 13: ¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?*

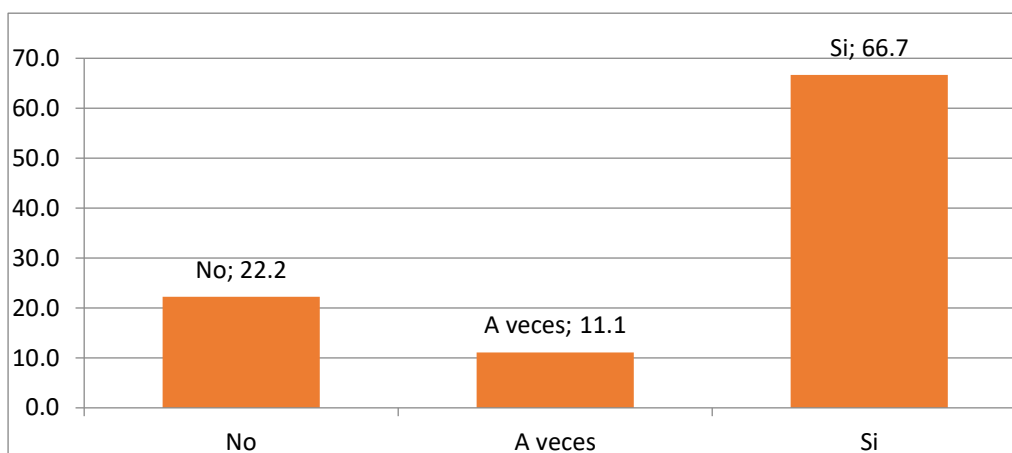
*Fuente: Tabla 20*

En la tabla 20 y figura 13 nos muestran es de utilidad los conocimientos adquiridos en un programa de profesionalización se observa que el 67% de los entrevistados manifiesta que si es útil mientras que un 22% a veces es útil no siempre

***Tabla 21: ¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	2	22.2	22.2
A veces	1	11.1	11.1
Si	6	66.7	66.7
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



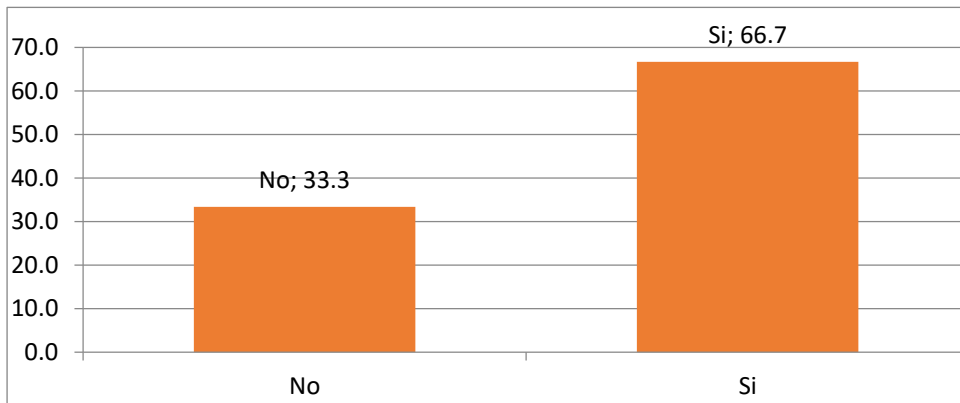
*Figura 14: ¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas?  
Fuente: Tabla 21*

En la tabla 21 y figura 14 nos muestran si se aplica la capacitación adquirida en la gestión de ventas se observa que el 67% de los entrevistados manifiesta que e aplica en el centro de labores y un 22% manifiesta que no lo aplica.

***Tabla 22: ¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	3	33.3	33.3
Si	6	66.7	66.7
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 15: ¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?*

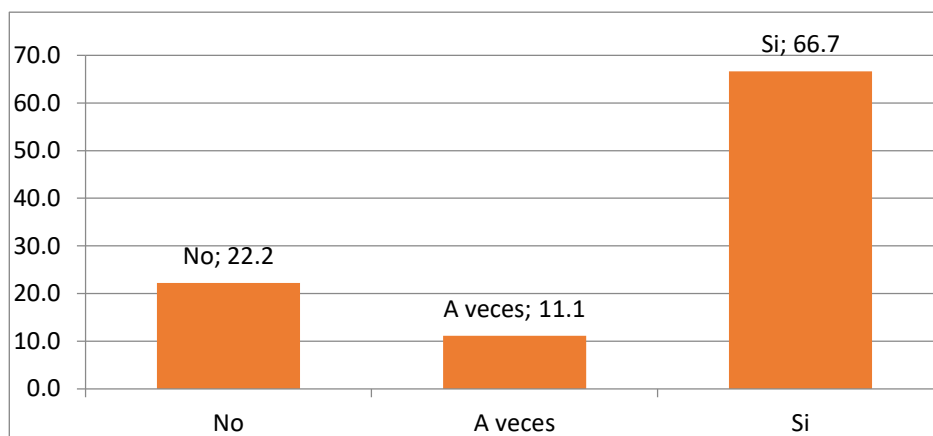
*Fuente: Tabla 22*

En la tabla 22 y figura 15 nos muestran si el desempeño del trabajador mejoro después de la profesionalización se observa que el 67% de los entrevistados manifiesta que si mejoro las labores y un 33% que no hubo ninguna mejora.

***Tabla 23: ¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	1	11.1	11.1
A veces	3	33.3	33.3
Si	5	55.6	55.6
Total	9	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa MORVISA SAC Huanta



*Figura 16: ¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?*

*Fuente: Tabla 23*

En la tabla 23 y figura 16 nos muestran si se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas, se observa que el 66.7% de los entrevistados manifiesta que se evalúa en el centro de labores y un 11.1% a veces.

## **4.2 Análisis de los resultados**

(Gonzalez & Aguilarte, 2015), en su tesis denominada “Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano que realiza funciones administrativas en la universidad de Carabobo concluye que: La administración del talento humano se basa en algunos aspectos fundamentales; es por ello, que las personas como seres humanos, dotados de personalidad propia y fundamentalmente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la institución. Que la evaluación del desempeño que realiza el gerente educativo sea parte integral del programa y debe ser un servicio cooperativo del trabajo en equipo. La evaluación de desempeño proporciona una base sólida para identificar fallas en el rendimiento de los empleados y establece las necesidades de desarrollo dentro de la organización educativa que en la actualidad representa un enfoque central, ya que constituye una herramienta básica para el logro de los objetivos organizacionales.

(Requena, 2011), en su Tesis titulado: Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo, se concluye lo siguiente: El aporte que hace esta investigación con respecto a este estudio es la importancia que tiene la evaluación del desempeño laboral a través de procedimientos estructurales que permiten medir e influir sobre los atributos y comportamientos relacionados con el



trabajador, con el fin de descubrir en qué medida es productivo y así mejorar su rendimiento efectivo.

Con respecto a la objetivo general, la profesionalización de la gestión ventas, el nivel de preparación nos muestra que la planificación de educación empresarial acompañado con la preparación de un nivel superior contribuye a la mejora y gestión de la empresa también se observa que es favorable cuando es impartida por personal capacitado en el tema, y trae también buenos resultados a la empresa al inducir a estándares para lograr sus metas, Por otro lado la profesionalización, con respecto al nivel de desempeño del personal se logra brindando permanentemente capacitaciones en ventas a través de curso y charlas, porque esto lleva al que el desempeño mejore después de aplicar la profesionalización resultados que son corroborados por (Gonzalez & Aguilarte, 2015), en su tesis denominada “Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano que realiza funciones administrativas en la universidad de Carabobo y (Requena, 2011), en su Tesis titulado: Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo

Respecto a la objetivo específico 01 los resultados hallados nos muestran para el nivel de preparación nos muestra que la planificación de educación empresarial es muy importante al momento de proceso de ventas, acompañado con la preparación de un nivel superior contribuye a la mejora y gestión de la empresa en temas de ventas esto asociado con la baja rotación de personal y la identificación

nos conlleva al logro de los objetivos resultados que son corroborados por (Gonzalez & Aguilarte, 2015), en su tesis denominada “Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano que realiza funciones administrativas en la universidad de Carabobo y (Requena, 2011), en su Tesis titulado: Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo

Respecto a los resultados, en relación al objetivo específico 02 los resultados hallados la profesionalización optimiza los procesos, se observa que es favorable cuando es impartida por personal capacitado en el tema, y trae también buenos resultados a la empresa al inducir a estándares para lograr sus metas, esto acompañado con el apoyo de la empresa es relevante para el mejor desempeño como vendedor acorde a la exigencia de los clientes resultados que son corroborados por (Gonzalez & Aguilarte, 2015), en su tesis denominada “Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano que realiza funciones administrativas en la universidad de Carabobo y (Requena, 2011), en su Tesis titulado: Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo

Por otro lado respecto a los resultados, en relación al objetivo específico 03 referentes a los impactos instrucción de la profesionalización, con respecto al nivel de desempeño del personal le logra brindando permanentemente capacitaciones en

ventas a través de curso y charlas, y esto conlleva al beneficio de la empresa, también se menciona que es fundamental y útil la profesionalización en gestión de ventas porque esto lleva al que el desempeño mejore después de aplicar la profesionalización.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- Para el nivel de preparación nos muestra que la planificación de educación empresarial no está orientado a las ventas, el personal no cuentan, la rotación de personal es alta, también se observa que si se realiza una selección de personal simple para el área de ventas, y estos están dispuesto a recibir capacitación referente a los temas de ventas.
- Para la calidad de profesionalización un los entrevistados manifiestan que la profesionalización optimiza los procesos, estas no son impartida por personal capacitado en el tema, se induce a estándares para lograr sus metas, también se manifiesta que esta exigencia debe estar acorde a la exigencia de los clientes.
- Con respecto al nivel de desempeño los entrevistados manifestaron que los requerimientos de capacitación de ventas se lograr a través de implementación de curso y charlas, y que el desarrollo personal le otorga beneficios a la empresa a lo largo consideraron que es de utilidad para su labor la profesionalización en gestión de ventas y consideran que el desempeño mejore después de aplicar la profesionalización.

### **5.2 Recomendaciones**

- Que el personal de venta estén lo mejor preparados posible, en cuanto a conocer tendencias, tener una senda de estudios y herramientas estadísticas de mercado que les posibilite diseñar ofertas acordes a las necesidades de cada cliente.

- Que la profesionalización en el área de ventas se vea la necesidad de mejorar para así acrecentar el valor transferido a los clientes de la empresa Morvisa SAC Huanta.
- Que se entienda que dentro del papel de la capacitación profesional está el hacer que el personal que labora en la empresa sea más hábil y competente. Al implementar y poner en práctica todos los conocimientos captados durante el proceso de capacitación.
- Que la empresa, invierta más en la profesionalización para su organización, entendiendo que es un elemento fundamental a través del cual se lograran imponer condiciones para obtener mayor productividad y competitividad en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas- Venezuela: Editorial Episteme.
- Beasley, H., Boenisch, J., & Haden, D. (2001). *El conocimiento en las empresas*. Colombia: Grupo editorial Norma.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bittel, L., & Ramsey, J. (2006). *Enciclopedia de Management*. Océano Centrum.
- Boffil, G. (2011). *La Mejora del Talento Humano a través de las nuevas tendencias- competencias y evaluación de desempeño en la Empresa DIRECO C.A.* Carabobo.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill.
- Cojulin, M. (2011). *Competencias laborales como base para la seleccion de personal*. Quetzaltenango.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Personal*. Mexico: Editorial. Prentice Hall.
- Ferre, J. (2005). *Marketing y Ventas*. Editorial océano Centrum.
- Frenh, T. (2009). *Organización, Desarrollo y Cambio*. España: St. Paul West.
- García , T. (2000). *Introducción la teoría administrativa*. Venezuela: Alfa Impresores.
- Gispert, C. (2010). *Técnicas de ventas*. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

- Gonzales, A. (2014). *Elaboración de planes y proyectos de investigación científica*. Lima-Peru: San Marcos.
- Gonzalez, F., & Aguilarte, Z. (2015). *Estrategias gerenciales de evaluación de desempeño que promuevan el mejoramiento del talento humano*. La Morita.
- Gotuzo, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Guaira, w. (2009). *Evaluación del Impacto Generado por la Implementación de la Técnica de Competencias Laborales en la Organización Industrias Lara – Carabobo C.A., ubicada en Valencia*. Carabobo.
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MC Graw Hill.
- Horton, D. (2004). *Seguimiento y evaluación de la investigación*. Colombia: Tercer mundo Editores.
- Liendo, C. (2008). *Plan de profesionalización basado en la técnica de competencias laborales en la Corporación Hebe, C.A. (Hermanos Bayloune, C.A), ubicada en Maracay, Estado Aragua*. Maracay.
- Malhotra, N. (2008). *Investigacion de Mercados*. Mexico: Pearson Educacion.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima-Peru: San Marcos.
- Quispe, R. (2012). *Metodología de la investigación pedagógica*. Ayacucho: Copygraph Bautista E.I.R.L.

Requena, C. (2011). *Evaluación del desempeño al personal administrativo de la dirección de control de estudios de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo*. Carabobo.

Stanton, W. (2000). *Fundamentos de Mercadotecnia*. Editorial Mc. Graw Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.

Urrea, J. (2003). *El manejo de las organizaciones*. México DF.: Mc Graw Hill.

Valderrama, S., & Leon, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la. lima: san marcos*.

Varela, R. (2010). *Innovación Empresarial*. Colombia: Editorial Pearson.

Villalba, J. (2007). *.El desarrollo Tecnológico*. Caracas: ediciones IESA.



## ANEXOS

### MORVISA SAC Huanta



**Reunión con el administrador de la empresa y el personal para  
realizar la encuesta**



**Encuesta el 03 de junio del 2017, local de la empresa MORVISA SAC**



**Encuesta el 03 de junio del 2017, local de la empresa MORVISA SAC**



## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Señor, estamos realizando un trabajo de investigación relacionado con la profesionalización del personal de ventas, para lo cual te pedimos tenga a bien responder las siguientes preguntas, coloque una (X) en el espacio en blanco de acuerdo a la opción que considere pertinente en relación a los ítems presentados. Muchas gracias.

	<b>1</b> <b>No</b>	<b>2</b> <b>A veces</b>	<b>3</b> <b>Si</b>
1 ¿Se planifica acciones de educación empresarial orientadas al campo de esfuerzo de ventas?			
2 ¿Usted tiene estudios universitarios?			
3 ¿Se realiza selección de personal de ventas en la empresa?			
4 ¿Está usted dispuesto a recibir capacitación?			
5 ¿Considera usted que el personal de venta, está rotando constantemente?			
6 ¿Considera usted que la profesionalización logra optimizar la gestión de ventas llevados a cabo por el talento humano de la empresa Morvisa SAC Huanta?			
7 ¿Considera usted que la profesionalización es impartido por profesionales capacitados para la gestión de venta?			
8 ¿lo inducen para alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes?			
9 ¿Cree usted que es relevante el apoyo de la empresa para su mejor desempeño como vendedor? Motivación y determinación.			
10 ¿La profesionalización está acorde con las exigencias de clientes y competencia? Idea y mercado			
11 ¿Son sus requerimientos de capacitación satisfechos al otorgarle cursos, charlas de instituciones reconocidas para profesionalización de la gestión de ventas?			
12 ¿Considera usted que su desarrollo profesional le otorga beneficios dentro de la empresa Morvisa SAC Huanta?			
13 ¿Considera usted que es de utilidad para su labor de ventas lo adquirido en el programa de profesionalización en gestión de ventas?			
14 ¿Aplica usted la capacitación adquirida en la gestión de ventas?			
15 ¿Siente usted que su desempeño mejoró después de la profesionalización en la gestión de ventas?			
16 ¿Se evalúa la profesionalización en la gestión de ventas?			