

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Comportamiento organizacional y fuerza de ventas de la  
microempresa "Comercial y Servicios Rolando Huertas  
S.R.L.", Chimbote**

Tesis para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**Autor**

Zavaleta Gambini, Sandy Bianca

Chimbote – Perú  
2018

## ABSTRACT

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental describir como el comportamiento organizacional influye en la fuerza de ventas de la microempresa Comercial y Servicios Rolando Huertas S.R.L. - Chimbote. La presencia de un mal comportamiento organizacional desfavorece totalmente las ventas. Explicando teóricamente con estudios sistémicos de Robbins (2004) y Chiavenato (2009), que se fundamentan en que para tener conocimiento de cómo actúan los trabajadores y entender el comportamiento de la organización se debe tener en cuenta tres niveles importantes: individual, grupal y organizacional. Para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo no experimental transaccional descriptivo, debido a que se recolectó datos en un momento determinado relacionados a las dos variables en estudio, aplicando una encuesta a la muestra conformado por los 10 trabajadores y 50 clientes de la microempresa Comercial y Servicios Rolando Huertas S.R.L. - Chimbote. Los resultados de la presente investigación revelan que en un 67.23%, el desarrollo de la capacidad de los empleados es necesario para la formación o selección de los representantes de ventas; en un 91.37%, así mismo en un 82.75%, la fuerza de trabajo del personal es necesaria en el lugar de realización de la venta. Por otro en un 77.58%, la reducción del absentismo del personal favorece a la supervisión de sus ventas, además que en un 56.90%, el clima organizacional saludable favorece al cierre de ventas que se ejecuta. Los resultados indican que en un 79.32% un buen comportamiento del personal ayuda a desempeñar mejor sus funciones como vendedor; también se debe tener en cuenta que en un 86.21%, la satisfacción del personal en la labor que ejecuta es primordial en la comunicación que tenga con el cliente y en la realización de las ventas. En promedio general en un 85.02% el comportamiento organizacional influye favorablemente en la fuerza de ventas de la microempresa Comercial y Servicios Rolando Huertas S.R.L. - Chimbote y desfavorable en un 14.98%, debido a que la microempresa no invierte en capacitación y tampoco motiva al personal de

ventas. Para mejorar el comportamiento organizacional de la microempresa Comercial y Servicios Rolando Huertas S.R.L. - Chimbote, proponemos que se implemente un plan que involucre a todos para que tengan un mejoramiento, deben realizar capacitaciones con más frecuencia además de motivar e incentivar a los empleados.