

UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE ESTUDIOS EN AMBIENTES VIRTUALES

UNIDAD DE ESTUDIO  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

GUÍA NO 3.

INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE SED  
INTERNATIONAL

AUTORES

HERLYN ESTIVEN AGUIRRE ÁLVAREZ  
LUIS EDUARDO REYES FERNANDEZ  
JORGE ALBERTO VARGAS MORALES

TUTOR

MARIO DE MILLERI BONILLA

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2019

# **INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE SED INTERNATIONAL**

**Herlyn Estiven Aguirre Álvarez<sup>1</sup>, Luis Eduardo Reyes Fernández<sup>2</sup>, Jorge Alberto Vargas  
Morales<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Información de los autores: **Herlyn Estiven Aguirre Álvarez<sup>1</sup>**: Estudiante especialización en gerencia comercial y mercadeo, universidad EAN. Correo electrónico: styvenar@gmail.com **Luis Eduardo Reyes Fernández<sup>2</sup>** Estudiante especialización en gerencia comercial y mercadeo, universidad EAN. Correo electrónico: lreyesf@homecenter.co **Jorge Alberto Vargas Morales<sup>3</sup>**: Estudiante especialización en gerencia comercial y mercadeo, universidad EAN. Correo electrónico: jvargasm7721@universidadean.edu.co

## RESUMEN

A continuación, se desarrolla la investigación que establece la relación entre el entorno laboral y el desempeño de los colaboradores del área comercial de SED INTERNATIONAL una empresa de distribución de software líder en el mercado que presenta una desviación negativa frente a sus previsiones de venta y por lo cual se hace necesario establecer la relación que existe entre los factores del entorno laboral con su desempeño.

Dentro del desempeño y el entorno laboral se abordarán temas que permitan establecer la relación que existe entre las dos variables, algunos de los temas abordados serán: el desempeño laboral, motivación, dirección laboral, clima organizacional. Por último, se realizará una evaluación de desempeño que permita medir el rendimiento del trabajador y su eficiencia con respecto a los objetivos de la compañía que permitan a SED INTERNATIONAL proponer estrategias para el mejoramiento de los resultados comerciales.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, entorno laboral, dirección comercial, motivación, clima organizacional.

Recibido: 02 de mayo de 2019.

## INFLUENCE OF THE WORKPLACE ENVIRONMENT IN THE SED INTERNATIONAL COMMERCIAL PERFORMANCE

### ABSTRACT

*Next, the research that establishes the relationship between the work environment and the performance of the employees of the commercial area of SED INTERNATIONAL is developed, a leading software distribution company that presents a negative deviation compared to its sales*

*forecasts and which makes it necessary to establish the relationship that exists between the factors of the work environment and its performance.*

*Within the performance and the work environment will address issues that allow establishing the relationship between the two variables, some of the issues addressed will be: job performance, motivation, work direction, organizational climate. Finally, a performance evaluation will be carried out to measure the worker's performance and efficiency with respect to the company's objectives that allow SED INTERNATIONAL to propose strategies for the improvement of commercial results.*

**Keywords:** *Work performance, work environment, commercial direction, motivation, organizational climate.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Para toda empresa que realice operaciones comerciales es importante comprender el impacto que tiene el entorno laboral en el desempeño de su desempeño comercial. Dicho desempeño abordado desde lo mencionado por Artal, M. (2017), quien afirma que el desempeño del área comercial o área de ventas se puede definir como la comparación entre la previsión de las ventas esperadas versus las ventas reales de un periodo determinado. Analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva & Hernández, 2004).

El enfoque de esta investigación se desarrollará dentro del plano cuantitativo pues se enfocará en resultados estadísticos otorgados por la muestra poblacional de SED INTERNATIONAL, la tipología de investigación es correlacional entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del área comercial de esta compañía, donde según Salkind (1998), lo que se busca es examinar las asociaciones entre variables propuestas.

Dentro de la investigación realizada se ha enfocado en establecer la relación entre el entorno laboral y el desempeño decreciente de la red comercial de la empresa SED INTERNATIONAL con la posibilidad de permitir a la empresa generar estrategias que mejoren sus resultados comerciales.

Para lo anterior se ha elaborado la investigación pertinente en donde se identifican las variables del entorno laboral comprendido según lo mencionado por Casas (2005), en donde consiste en un centro de trabajo que vela por el bienestar de los trabajadores desde dimensiones como el ambiente físico, salud emocional, bienestar familiar y social que podrían intervenir en el desempeño del área comercial de SED INTERNATIONAL para posteriormente ser medidas y así determinar el grado de correlación que existe entre las variables del entorno laboral y el desempeño del área comercial.

El estudio académico obtenido en esta investigación se enfocará en el campo de emprendimiento y gerencia, relacionado al grupo Entrepreneurship Group centrado a liderazgo y gerencia.

Los resultados obtenidos se analizan con un enfoque académico y con el objetivo de

establecer una correlación entre las variables entorno y desempeño laboral que permitan a la empresa establecer estrategias de mejoramiento posteriormente por lo cual es necesario contar con el desarrollo de investigaciones en esta función de la empresa dadas las implicaciones de los resultados comerciales de la misma.

## **2. METODOLOGÍA**

La investigación realizada se ha basado en un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos que permiten establecer un análisis más completo. La investigación es no experimental y de tipo correlacional al no ser manipuladas las variables según lo mencionado por Salkind (1998), lo que se busca en este tipo de investigación es examinar las asociaciones entre variables, es decir, establecer que el cambio de un factor influye directamente en otro.

En esta investigación se examinó la asociación entre el entorno laboral y el desempeño del área comercial de la empresa SED INTERNATIONAL para lo cual se usarán principalmente las bases de datos como fuente de información según lo expresado por Bernal (2016) específicamente para el caso de la investigación reportes de ventas y cobertura

anuales de los comerciales y fueron analizados con respecto a los KPI (Key performance Indicator) que son las métricas de cuantificación de resultados con respecto a los objetivos.

Dentro de las métricas de desempeño se tuvieron presentes los siguientes KPI:

- Ventas
- Cobertura
- Rentabilidad

Dentro de la ejecución de la investigación se han realizado encuestas a los empleados de la empresa SED INTERNATIONAL y se han tomado los resultados del área comercial utilizando las bases de datos disponibles del desempeño comercial de la empresa para finalmente definir la correlación entre el entorno laboral de SED INTERNATIONAL y su desempeño comercial.

### **Población**

La población total de Sed internacional son 125 personas, sin embargo, los objetivos fueron dirigidos a una subpoblación que es el área comercial y esta se consolida con un total de 55 personas entre ejecutivos, regionales, gerentes de producto y directores, compuesta por hombres y mujeres en igual proporción, sus edades oscilan entre los 21 a 40 años.



lo que confiere un conocimiento detallado de la misma y sus procesos.

Se obtuvieron un total de respuestas de 570.

Respuestas	Puntuación rta	Cantidad	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	138	24%
Satisfecho	4	313	55%
Medianamente Satisfecho	3	99	17%
Insatisfecho	2	17	3%
Muy Satisfecho	1	3	1%
Total de Respuestas		570	100%

Tabla 1. Consolidado respuestas. Elaboración propia

DESVIACIÓN ESTANDAR	0,763826195
VARIANZA	0,583430457
MODA	4
MEDIA	3,992982456
MEDIANA	4

Tabla 2. Medidas de dispersión. Elaboración propia.



Figura 2. Consolidado respuestas. Elaboración propia

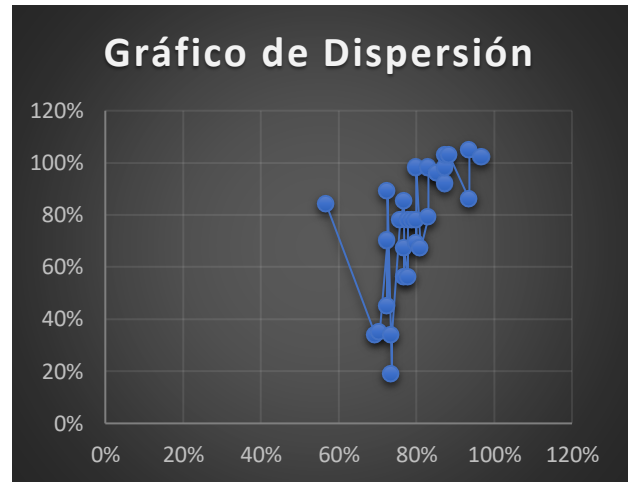


Figura 2. Gráfico de dispersión productividad y satisfacción. Elaboración propia.

Se elaboró una gráfica que presenta la contraposición de satisfacción vs productividad, identificando los valores totales promedio en cada uno de los casos por participante con lo que se intenta generar un panorama visual de la satisfacción con el entorno laboral de la red comercial de SED internacional.

El grado de correlación obtenido entre la satisfacción con el entorno laboral y el desempeño comercial de los empleados fue de: 0.39 lo cual a pesar de ser una correlación positiva demuestra un bajo nivel de correlación entre las dos variables como se puede observar en el siguiente gráfico y según la escala de interpretación de los valores de correlación mencionada por Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu y Cánovas (2009, p. 6)

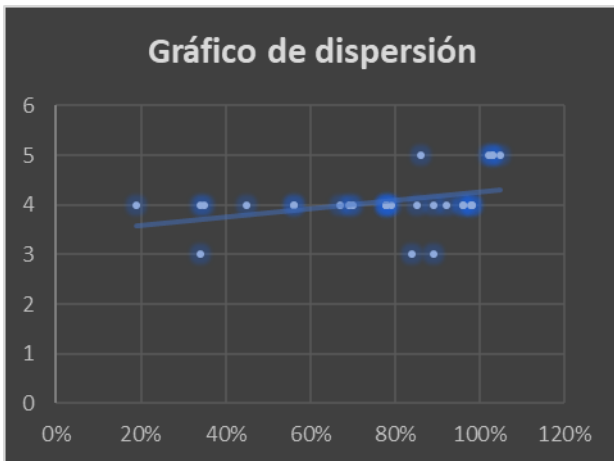


Figura 3. Gráfico de dispersión Cumplimiento de ventas y satisfacción con el entorno. Elaboración propia.

Dentro del análisis realizado con la satisfacción de la red de ventas con su entorno laboral se calculó la moda de el total de calificaciones por cada individuo y el promedio del cumplimiento de las ventas de cada uno de ellos, este calculo arrojó los siguientes datos:

Cumplimiento promedio de los resultados de la fuerza de ventas: 77%

Satisfacción entorno laboral: 1 (En donde los encuestados calificaron en la siguiente escala:

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Medianamente satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Dentro de la investigación se tomó como base el concepto de clima laboral para enfocar el nivel de satisfacción percibido por los colaboradores

de acuerdo con lo mencionado por Gan y Triginé (2006) algunos de los factores que inciden en el clima laboral son:

- Percepción que tiene el sujeto del entorno laboral.
- El valor dado a los resultados esperados del esfuerzo personal.
- La expectativa sujeta al cargo.

Dentro de las encuestas realizadas se ha llevado a cabo el análisis de los miembros de la red de ventas con un desempeño menor al promedio de todos los individuos de la muestra y se evidencia que de los 10 promedios de cumplimientos de metas de ventas por debajo del 77% ningún individuo está insatisfecho con el entorno laboral de la empresa SED INTERNATIONAL, en el siguiente grafico se visualizan los niveles de satisfacción según la escala anteriormente mencionada y los porcentajes de cumplimiento de los resultados comerciales, se incluye en los anexos finales.



Figura 3. Gráfico de tendencia de satisfacción y cumplimiento de metas comerciales por individuo.

#### 4. DISCUSIÓN (O ANÁLISIS DE RESULTADOS)

Dentro de la investigación realizada, se ha obtenido como resultado descartar la hipótesis en la que se afirma que las variables de satisfacción con el entorno laboral por parte de los miembros de la red comercial están fuertemente relacionadas con su desempeño laboral partiendo de la definición mencionada por (Montejo,2001) quien define el desempeño laboral como los comportamientos o competencias desarrolladas por un individuo sujetas a alcanzar los objetivos de una compañía de manera efectiva, teniendo como base la calificación realizada por los individuos de la muestra seleccionada y los resultados obtenidos

de la correlación obtenida a partir de los cálculos realizados.

El resultado de la correlación entre variables arrojó una correlación débil y aunque positiva no demuestra que exista una relación fuerte entre las mismas por lo cual se afirma que el resultado de los miembros de la red de ventas de la empresa SED INTERNATIONAL no está siendo impactado por la satisfacción con el entorno laboral dado que la satisfacción al ser medida ha arrojado un nivel de satisfacción 1, lo que significa que los individuos se encuentran satisfechos con su entorno laboral.

Adicionalmente se ha encontrado que dentro de los vendedores que tienen un desempeño en el porcentaje de cumplimiento de ventas menor al promedio de todos los individuos de la muestra se encuentran satisfechos con su entorno laboral, con lo cual también se evidencia la falta de correlación entre las variables.

Los resultados comerciales de SED INTERNATIONAL a la luz de los resultados obtenidos podrían tener relación con otras variables como las estrategias de motivación del personal de la red comercial:

“Las motivaciones del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras, la motivación requiere también descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados pues en ellos encontrarán las respuestas” (Newstrom, 2015)

## 5. CONCLUSION

Identificadas, medidas y analizadas las variables de la investigación se ha descartado la hipótesis inicial de la investigación dadas las mediciones de las variables mencionadas en el artículo relacionadas con el entorno laboral según lo mencionado por Calva & Hernández (2004), analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial.

Se considera necesario poder profundizar más en aspectos adicionales relacionados con la fuerza comercial de la empresa SED INTERNATIONAL y que sobrepasan el alcance de la presente investigación como lo es el caso de la motivación entendida de acuerdo con lo

afirmado por Schiffman y Lazar Kanuk (2011), la motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Las personas se esfuerzan tanto consciente como subconscientemente por reducir dicha tensión eligiendo metas y valiéndose de un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades.

También se pueden continuar investigaciones acerca del tema abordado en este artículo con un enfoque hacia la administración de personal que se define según Castillo (2012) como el conjunto de actividades que van desde la previsión de la fuerza laboral hasta los servicios que le prestan al personal, pasando por la selección, entrenamiento y demás funciones que buscan de algún modo lograr el mejoramiento constante del desempeño de los colaboradores, mediante la creación de condiciones estimulantes y compensadoras del esfuerzo humano.

Adicionalmente se sugiere poder continuar con estudios constantes que permitan medir el nivel de satisfacción de los miembros del área comercial de la empresa en el transcurso del tiempo para poder realizar análisis continuos y no solo de un momento en el tiempo con el fin de contar con un mayor historial de datos durante todo el periodo de medición de los

resultados comerciales para obtener resultados futuros que también permitan generar estrategias adicionales para la empresa.

## 6. AGRADECIMIENTOS

Especial agradecimiento a nuestras familias y a la universidad EAN y a sus docentes quienes han sido fuentes de conocimiento y motivación para los autores de la investigación.

## 7. REFERENCIAS

Newstrom, J. (2015). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

Muñoz G., J. E: Quintero Corzo, J. y Munévar M., R. A. *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación*. Bogotá Magisterio, Aula Abierta.

Artal, M. (2017). *Dirección de ventas*. Madrid. ESIC

BARRIOS CASAS, Sara. *Promoción de la salud y un entorno laboral saludable*. Janeiro, 2005.

Rev. latino-am Enfermagem En: [www.erp.usp.br/rlae](http://www.erp.usp.br/rlae)

Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Clima laboral*. Retrieved from <https://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2091>

Schiffman y Lazar Kanuk (2011) *Comportamiento del Consumidor 10 Edición* consultado en <https://www.academia.edu> el 27 de febrero de 2019 P.88.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

Castillo, A. J. (2012). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad (3a. ed.)*. Retrieved from <https://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2091>

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev. Haban Cienc Méd La Habana*, VIII (2), 1–19. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

## **TABLAS:**

Tabla1. Consolidado respuestas. Elaboración propia

Tabla 2. Medidas de dispersión. Elaboración propia.

## **FIGURAS:**

Figura 1. Mapa de calor. Elaboración propia.

Figura 2. Gráfico de dispersión. Elaboración propia.

Figura 3. Gráfico de tendencia de satisfacción y cumplimiento de metas comerciales por individuo.

## **ANEXO:**

Anexo 1. Base de datos encuesta de satisfacción con el entorno laboral y desempeño del área comercial.