

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE VENTAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
CALL CENTER DE LA EMPRESA ECKERD PERUS.A.DISTRITO CHORRILLOS,
LIMA - 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ISABEL MARIA CISNEROS MATEO

ASESOR

MG. IRMA NEYRA CARBAJAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

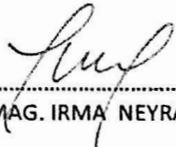
LIMA- PERÚ

2014

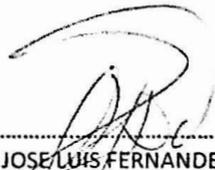
PAGINA DEL JURADO



MAG. JUVENAL LOZANO LOZANO
PRESIDENTE



MAG. IRMA NEYRA CARBAJAL
SECRETARIO



MAG. JOSE LUIS FERNANDEZ DAVILA
VILLAFUERTE
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre a mi lado encaminándome y guiándome a lo largo de mi carrera.

A mí hijo Gabriel Alexander que ha sido mi motor, mi motivo, la razón de mi vida y superación constante.

A mi familia por el apoyo constante que me ha brindado durante toda mi carrera profesional y personal.

A mis amigos, compañeros de estudio por su apoyo y motivación a todo el grupo.

AGRADECIMIENTO

Mis más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por la acogida y en especial al programa sube por formarme profesionalmente brindándome toda las herramientas y conocimientos necesarios que han aportado a mi formación académica con la finalidad de ejercerla con dedicación y profesionalismo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Isabel María Cisneros Mateo , identificado con DNI N° 40581745, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda La documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chorrillos, Lima Abril de 2015


Isabel María Cisneros Mateo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Administración de ventas y Calidad de Servicio”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos e aprobación para obtener el Título Profesional de licenciado en administración.

Isabel María Cisneros Mateo

ÍNDICE

Pág.

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas y gráficos	ix

RESUMEN

xii

ABSTRACT

xiii

I. INTRODUCCION

14

II.PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

49

1.1 Problema

51

1.1.1Problema General

51

1.1.2Problema Especifico

51

1.2.Objetivo

51

1.2.1 objetivo General

52

1.2.2 objetivo Especifico

52

II.MARCO METODOLOGICO

53

2.1 Hipótesis

53

2.2 Variables

54

2.3Operacionalización de las variables

55

2.4 Metodología

56

2.5 Tipo de estudio

57

2.6 Diseño

58

2.7 Población, muestra y muestreo

58

2.8 Técnica e instrumento de recolección de datos

60

2.9 Instrumento de recolección de datos

61

2.10 Aspectos éticos

62

III.RESULTADOS

62

descripción de los resultados	62
IV.DISCUSION	86
V.CONCLUSIONES	90
VI.RECOMENDACIONES	92
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
ANEXOS	96
Matriz de Consistencia	97
Juicio de expertos	98
Encuesta	106
Tablas	114
Gráficos	142
Fotos	173

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	Habilidades de la administración de ventas	34
TABLA N° 02	Cadena de valor de la administración de ventas	35
TABLA N° 03	Escala de afirmaciones Likert	60
TABLA N° 04	Formula de confiabilidad que se aplicó en el proceso – alfa de cron Bach	60
TABLA N° 05	Resumen de procesamiento de casos	62
TABLA N° 06	Evaluación de expertos	67
TABLA N° 07	Proceso de validación de encuesta	68
TABLA N° 08	La institución extrae información segura dentro del área para mejorar la Calidad la calidad de servicio	70
TABLA N°09	La gerencia planifica estrategias para la mejora de las ventas, tomando el Modelo de tiendas potenciales	71
TABLA N° 10	La empresa planifica procedimientos a ejecutar por los colaboradores Tomando En cuenta incidencias y medidas correctivas ejecutadas en el área	72
TABLA N° 11	La institución se preocupa por el desarrollo personal de sus colaboradores Para posibles ascensos, por ello los recomienda y capacita	73
TABLA N° 12	Los colaboradores del área de call center resuelven conflictos que se genera Sin intervención de los jefes dentro del área de call center	74
TABLA N° 13	La institución aplica estándares de desempeño ideales a los colaboradores En El área de call center, pues evalúan habilidades, estrategias de ventas y Aptitudes: buen trato, puntualidad y empatía	75
TABLA N° 14	El cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de los pedidos al cliente, Es ideal por ello las ventas se incrementan	76
TABLA N° 15	El retraso en la entrega de los pedidos se debe que los colaboradores culpan Al Cliente del mal traslado de los datos que se requiere para su atención	77 78
TABLA N° 16	La agilidad en la entrega de los pedidos en el lugar establecido, favorece De Manera significativa a la institución	

INDICE DE GRAFICO

GRAFICO N° 01	La institución extrae información segura dentro del área para mejorar la Calidad la calidad de servicio	70
GRAFICO N° 02	La gerencia planifica estrategias para la mejora de las ventas, tomando El Modelo de tiendas potenciales	71
GRAFICO N° 03	La empresa planifica procedimientos a ejecutar por los colaboradores Tomando En cuenta incidencias y medidas correctivas ejecutadas en el área	72
GRAFICO N° 04	La institución se preocupa por el desarrollo personal de sus colaboradores Para posibles ascensos, por ello los recomienda y capacita.	73
GRAFICO N° 05	Los colaboradores del área de call center resuelven conflictos que se genera, Sin intervención de los jefes dentro del área de call center	74
GRAFICO N° 06	La institución aplica estándares de desempeño ideales a los colaboradores En El área de call center, pues evalúan habilidades, estrategias de ventas y Aptitudes: buen trato, puntualidad y empatía	75
GRAFICO N° 07	El cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de los pedidos al cliente, Es ideal por ello las ventas se incrementan	76
GRAFICO N° 08	El retraso en la entrega de los pedidos se debe que los colaboradores culpan Al Cliente del mal traslado de los datos que se requiere para su atención	77
GRAFICO N° 02	La agilidad en la entrega de los pedidos en el lugar establecido, favorece de Manera significativa a la institución	78

RESUMEN

La Administración de Ventas que es el título de la investigación Científica que tuvo como objetivo general Identificar la relación que existe entre la Administración de Ventas y La Calidad en el área de call center de la empresa Eckerd chorrillos-Lima 2014, el cual se tomó como autores : Hughes, D, Mckee,D. Y Singler,C .(2000).el cual se consideró a los siguientes procesos : La Planeación, La Organización, El Reclutamiento ,La Dirección y Control .Asimismo para la Calidad de Servicio que es el título de la investigación el cual se consideró como autor a Fernández .A (2000),el cual se utilizó a los siguientes procesos : El Cumplimiento de Plazos, la Agilidad en la Entrega ,las Especificaciones ,el Cuidado en las Entregas, Flexibilidad en los suministros.Su tipo de estudio fue descriptiva – correlacional . Su población y muestra estuvo representada por 50 colaboradores del área de call center, el diseño fue no experimental Para el método se utilizó un instrumento que fue un cuestionario de opciones múltiples tipo Likert, donde se tuvo que procesar información el cual se pudo obtener resultados los mismos que Permitieron discutir , concluir y finalmente recomendar.

Palabras Claves: Administración, ventas, calidad y servicio

ABSTRACT

Sales Management is the title of the scientific research that had as its overall objective to identify the relationship between sales management and quality in the area of call center company Eckerd - Lima 2014, which was taken as Authors: Hughes, D, McKee, D. And Singler, C (2000) .The which the following processes are considered. The planning, organization, recruitment, and .Asimismo Control Directorate for the Quality of Service is the title of the investigation which was considered as author .A Fernandez (2000), which was used for the following processes: meeting deadlines, agility in the delivery, Specifications, Care in the Delivery, Flexibility supplies. Your type of study was descriptive - correlational. Its population sample was represented by 50 employees from the call center, the design was not experimental for the method an instrument was a questionnaire of multiple choice Likert, where you had to process information which could be obtained results it was used the They allowed them to discuss, finalize and finely recommend.

Keywords: Administration, sales, quality and service