



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**“LA PERCEPCION DE LAS VENTAS RELACIONALES Y SU  
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA  
EMPRESA REPRESENTACIONES VARGAS DE LA CIUDAD DE  
TARAPOTO PERIODO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**AUTOR**

**REINA RAQUEL SILVA VÁSQUEZ**

**ASESOR**

**M. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO - PERÚ  
2013**

## PÁGINA DEL JURADO



---

**LIC. Michael Arévalo Aching.**  
**PRESIDENTE**

---

**M. SC. Alberto Sotero Montero**  
**VOCAL**



---

**LIC. Karla Martell Alfaro**  
**SECRETARIA.**

## DEDICATORIA

Dedico a mis queridos **Padres**, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional y que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios** por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por su ayuda y fortaleza para realizar todas mis metas, sueños.

A la universidad Cesar Vallejo y sus catedráticos por todos los conocimientos impartidos durante nuestra Carrera Universitaria.

Deseo también expresar mi más amplio reconocimiento y agradecimiento a mi asesor de tesis, **M.SC. Alberto Sotero Montero**, por su colaboración y disposición de tiempo que aportó al apoyar este trabajo de investigación.


## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo **SILVA VASQUEZ REINA RAQUEL** con DNI N° **70823445**, 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.

**Tarapoto, Diciembre del 2013**



REINA RAQUEL SILVA VASQUEZ  
COD. UNIV. 2091629831  
DNI N° 70823445

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“EVALUACION DE PERCEPCION DE LAS VENTAS RELACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA EMPRESA REPRESENTACIONES VARGAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO PERIODO 2013”**, con la finalidad de evaluar las ventas relacionales en la empresa y su relación con la calidad de servicio, para de esta manera aportar al desarrollo competitivo de la misma, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de esta manera Obtener el título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

**REINA RAQUEL SILVA VASQUEZ**

**Tarapoto, Diciembre del 2013**

# INDICE

PAGINA DEL JURADO	Pág.02
DEDICATORIA	Pág.03
AGRADECIMIENTO	Pág.04
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	Pág.05
PRESENTACION	Pág.06
INDICE	Pág.07
RESUMEN -	Pág.08
ABSTRACT	Pág.09
<b>I. INTRODUCCION -</b>	Pág.10
1.1. Antecedentes	Pág.12
1.2. Justificación	Pág.17
1.2.1. Justificación Teórica	Pág.17
1.2.2. Justificación Metodológica	Pág.18
1.2.3. Justificación Practica	Pág.18
1.2.4. Justificación Académica	Pág.18
1.3. Fundamentación Científica	Pág.19
1.3.1. Tipo de venta	Pág.19
1.3.2. Ventas relacionales	Pág.22
1.3.3. Componentes de la venta relacional	Pág.25
1.3.3.1. Confianza con la relación	Pág.25
1.3.3.2. Compromiso con la organización	Pág.27
1.3.3.3. Conocimiento del cliente y de la competencia	Pág.29
1.3.3.4. Habilidades de comunicación	Pág.30
1.3.4. Principios de la venta relacional	Pág.31
1.3.5. Calidad de servicio	Pág.35
1.3.6. Evolución de la calidad	Pág.36
1.3.7. Dimensiones de la calidad de servicio	Pág.44
1.3.7.1. Calidad de interacción	Pág.44
1.3.7.2. Calidad del entorno físico	Pág.45
1.3.7.3. Calidad de resultados	Pág.46
1.4. Problema	Pág.49
1.5. Hipótesis	Pág.49
1.6. Objetivos	Pág.49
1.6.1. Objetivo General	Pág.49
1.6.2. Objetivo Especifico	Pág.50
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	Pág.51
2.1. Variables	Pág.52
2.2. Operacionalización de variables	Pág.52
2.3. Metodología	Pág.53
2.4. Tipo de estudio	Pág.53
2.5. Diseño	Pág.53
2.6. Población, Muestra, Muestreo	Pág.54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Pág.55
2.8. Métodos de análisis de datos	Pág.56
<b>III. RESULTADOS</b>	Pág.57
<b>IV. DISCUSION</b>	Pág.71
<b>V. CONCLUSIONES</b>	Pág.79
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	Pág.81
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	Pág.83
<b>VIII. ANEXOS</b>	Pág.85

## RESUMEN

Las ventas relacionales son vitales dentro de una organización, ya que esta va a generar confianza mutua entre el vendedor y cliente a un largo plazo. La presente tesis se realizó en la empresa Representaciones Vargas S.A, La cual se dedica a la venta de electrodomésticos en la ciudad de Tarapoto con el objetivo de analizar y establecer la percepción de las ventas relacionales y determinar la incidencia de esta en la calidad de servicio de la, para ello se recurrió a los estudios realizados por la profesora Inés Küster en el año 2002 sobre ventas relacionales y los estudios realizados por Brady Y Cronin en el año 2001 sobre calidad de servicio, autores que son utilizados para dar solución al problema de investigación y fundamentar la hipótesis planteada en el estudio "las ventas relacionales son percibidas de manera deficientes en cuanto a la confianza y el conocimiento del cliente, lo que influye directamente en una inadecuada calidad de servicio brindado por la empresa Representaciones Vargas S.A de la ciudad de Tarapoto". Ante lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

La confianza del cliente hacia la empresa no es la adecuada debido a la mala atención de los vendedores.

El conocimiento del cliente y de la competencia que tienen los asesores de venta no está adecuándose a las diferentes necesidades de cada cliente.

Las habilidades de comunicación que poseen los asesores de venta no se están utilizando correctamente.

La calidad de servicio manejado por la empresa es deficiente, ya que la calidad de interacción de la empresa se está manejando de manera regular, la calidad del entorno físico que tiene la empresa es deficiente y la calidad de resultados de la empresa ha sido adecuada para la organización.



## ABSTRACT

Relational sales are vital within an organization, as this will generate mutual trust between seller and customer for a long time. This thesis was carried out in the company Representations Vargas S.A , which is engaged in the sale of appliances in the city of Tarapoto in order to analyze and establish the perception of relational sales and determine the impact of this on the quality of service of , for it is resorted to studies conducted by Professor Inés Küster in 2002 on relational sales and studies by Brady and Cronin in 2001, authors who are used to solve the problem research and substantiate the hypothesis in the study " relational sales are perceived poor way in terms of confidence and knowledge of the client, which directly influences inadequate quality of service provided by the company Representations Vargas SA of the city of Tarapoto . " To which the following results were obtained:

Customer trust towards the company is inadequate due to poor care marketers.

Customer knowledge and competition with the sales advisors are not adapting to the different needs of each client.

Communication skills possessed by sales advisors are not being used properly.

The quality of service managed by the company is poor, since the quality of interaction of the company is being managed on a regular basis, the quality of the physical environment that the company is poor and the quality of performance of the company has been.