



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTION COMERCIAL Y SU RELACION CON LA VARIACION DE LAS VENTAS EN
LA EMPRESA SALUS LABORIS S.A.C. CHICLAYO, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. KARLA YOLANDA PAJARES CALDERÓN

ASESOR:

MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

CHICLAYO – PERÚ
2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 a.m horas del día 10 de diciembre del 2018, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2961, de fecha 6 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acta protocolar de sustentación de la tesis titulada: Gestión Comercial y su relación con la Variación de las Ventas en la Empresa Salud Laboris S.A.C Chiclayo, 2017

presentado por el (la) Bachiller: Karla Yolanda Pezures Calderon, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Unanimitad

Siendo las 11:50 a.m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel 10, diciembre del 2018

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

Dedicatoria

Dedico a mis amados padres por ser el pilar elemental en todo lo que soy, por su absoluto apoyo perfectamente sostenido a través de todo este tiempo.

A mi amado hijo dedicarle de igual modo este proyecto a manera de una contribución por todas esas horas que tuve que quitarle para poder estudiar. Pero decirte hijo que en cada hora que no pase a tu lado, había en mi corazón ansia por estar contigo y poder gozar cada una de tus ocurrencias e inquietudes.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos!

Agradecimiento

Le doy gracias a mis padres por haberme apoyado incondicionalmente, por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo es posible, gracias a ellos estoy culminando un peldaño más en mi vida.

De igual forma agradezco a mi Asesor de Tesis, por su apoyo, paciencia y perseverancia para poder culminar este trabajo. A sido un período de aprendizaje e intenso, pero muy satisfactorio ya que todo está culminando con éxito.

A todos los docentes de la carrera de Administración Sube – UCV que en cada ciclo nos impartieron sus conocimientos y todo ello sumó para enriquecer mi aprendizaje en lo profesional y personal.

Finalmente a mis amigos, ya que no solo estuvieron ahí para apoyarnos en clase entre nosotros en los momentos difíciles, sino que también hemos tenido reuniones y conversaciones sobre otros temas personales.

Gracias totales.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karla Yolanda Pajares Calderón, de la Escuela de Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado: Gestión comercial y su relación con la variación de las ventas en la empresa Salus Laboris S.A.C. Chiclayo 2017 presentado en tres folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de párrafos proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento reglamentario.

Chiclayo, 01 Agosto del 2018



Karla Yolanda Pajares Calderón.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **Gestión comercial y su relación con la variación de las ventas en la empresa Salus Laboris S.A.C. Chiclayo, 2017** la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor.

ÍNDICE

Acta de Sustentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas sobre el tema	27
1.4. Formulación al Problema	40
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivo General	41
II. MÉTODO	42
2.1. Diseño de Investigación	42
2.2. Variables de Operacionalización	43
2.3. Población y Muestra	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos Éticos	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES	89

VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
VIII. ANEXOS	97
8.1. Cuestionario 1	97
8.2. Cuestionario 2	99
8.3. Validación de los instrumentos	100
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	115
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Histórico de ventas por año de la empresa Salus Laboris S.A.C.....	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión comercial.....	44
Tabla 3. Operacionalización de la variable Variación de Ventas	45
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad Gestión comercial	47
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad Ventas	48
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad Gestión comercial y variación de las ventas	48
Tabla 7. Valoración de las condiciones que emplea la empresa para prestar sus servicios.....	50
Tabla 8. Valoración de las garantías que emplea para prestar sus servicios.....	51
Tabla 9. Frecuencia de los beneficios que ofrece la empresa para prestar sus servicios	52
Tabla 10. Valoración del servicio post venta que ofrece la empresa para prestar sus servicios	53
Tabla 11. Valoración de la oferta de servicio diferenciado	54
Tabla 12. Valoración de la identificación del representante de la empresa SALUS LABORIS	55
Tabla 13. Valoración de las citas que concierta el representante de ventas de la empresa Salus Laboris	56
Tabla 14. Valoración de la identificación de necesidades del representante	57
Tabla 15. Valoración de la facilidad para el cierre de ventas	58
Tabla 16. Valoración del seguimiento del representante sobre la venta.....	59
Tabla 17. Valoración de la comunicación de la empresa y la búsqueda de la relación	60
Tabla 18. Valoración de la empatía del representante de Salus Laboris	61
Tabla 19. Valoración del nivel de conocimiento del representante	62
Tabla 20. Valoración de la presentación del representante para sus visitas	63
Tabla 21. Valoración de los argumentos del representante de Salus Laboris.....	64
Tabla 22. Valoración de las competencias del representante de ventas de Salus Laboris	65
Tabla 23. Valoración de la satisfacción con el servicio recibido.....	66
Tabla 24. Valoración del precio pactado por la empresa.....	67
Tabla 25. Valoración de la forma de entrega del servicio	68
Tabla 26. Valoración de las garantías del servicio	69

Tabla 27. Valoración de las estrategias de ventas del servicio.....	70
Tabla 28. Valoración del conocimiento del vendedor del servicio	71
Tabla 29. Valoración de la presentación del servicio	72
Tabla 30. Valoración de la venta bajo argumentos sólidos del vendedor.....	73
Tabla 31. Valoración de las competencias del vendedor para la venta del servicio.....	74
Tabla 32. Valoración de la oferta del servicio	75
Tabla 33. Valoración de los precios que ofrece la empresa.....	76
Tabla 34. Valoración de la entrega del servicio	77
Tabla 35. Valoración de las promociones empleadas en la oferta del servicio	78
Tabla 36. Valoración de las condiciones del servicio.....	79
Tabla 37. Valoración de las garantías del servicio sobre las necesidades	80
Tabla 38. Valoración de los beneficios de la venta del servicio.....	81
Tabla 39. Valoración del seguimiento después del servicio.....	82
Tabla 40. Resultados de correlación de variables (Gestión comercial y Variación de las ventas)	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de Investigación	42
Figura 2. Valoración de las condiciones que emplea la empresa para prestar sus servicios	50
Figura 3. Valoración de las garantías que emplea para prestar sus servicios	51
Figura 4. Frecuencia de los beneficios que ofrece la empresa para prestar sus servicios	52
Figura 5. Valoración del servicio post venta que ofrece la empresa para prestar sus servicios	53
Figura 6. Valoración de la oferta de servicio diferenciado	54
Figura 7. Valoración de la identificación del representante de la empresa SALUS LABORIS.....	55
Figura 8. Valoración de las citas que concierta el representante de ventas de la empresa.....	56
Figura 9. Valoración de la identificación de necesidades del representante	57
Figura 10. Valoración de la facilidad para el cierre de ventas	58
Figura 11. Valoración del seguimiento del representante sobre la venta.....	59
Figura 12. Valoración de la comunicación de la empresa y la búsqueda de la relación	60
Figura 13. Valoración de la empatía del representante de	61
Figura 14. Valoración del nivel de conocimiento del representante.	62
Figura 15. Valoración de la presentación del representante para sus visitas.....	63
Figura 16. Valoración de los argumentos del representante de.....	64
Figura 17. Valoración de las competencias del representante de ventas.....	65
Figura 18. Valoración de la satisfacción con el servicio recibido.....	66
Figura 19. Valoración del precio pactado por la empresa.....	67
Figura 20. Valoración de la forma de entrega del servicio	68
Figura 21. Valoración de la forma de entrega del servicio	68
Figura 22. Valoración de las estrategias de ventas del servicio	70
Figura 23. Valoración del conocimiento del vendedor del servicio.....	71
Figura 24. Valoración de la presentación del servicio	72
Figura 25. Valoración de la venta bajo argumentos sólidos del vendedor.....	73
Figura 26. Valoración vendedor para la venta del servicio.....	74
Figura 27. Valoración de la oferta del servicio.....	75
Figura 28. Valoración.....	76
Figura 29. Valoración de la entrega del servicio	77
Figura 30. Valoración de las promociones empleadas en la oferta del servicio.....	78
Figura 31. Valoración de las condiciones del servicio.....	79
Figura 32. Valoración de las garantías del servicio sobre las necesidades	80
Figura 33. Valoración de los beneficios de la venta del servicio.....	81
Figura 34. Valoración del seguimiento después del servicio.....	82

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de la gestión comercial y la variación de las ventas en la empresa de salud ocupacional Salus Laboris S.A.C. en la ciudad de Chiclayo. Para ello se hace un análisis de los antecedentes que apoyan el estudio, así como el desarrollo de los constructos teóricos sobre la gestión comercial y las ventas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y el diseño fue no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 60 empresas identificadas dentro de la cartera de clientes; el instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado con 20 ítems para la variable de gestión comercial y 13 ítems para la variable variación de ventas, que fueron aplicados a los responsables de la salud ocupacional de cada empresa. Los resultados muestran una correlación positiva considerable en un valor de ,765. Se concluye que, si bien la satisfacción percibida por los clientes es alta, el proceso comercial tiene aún ciertas falencias, así mismo, el personal no ha desarrollado en su totalidad todo su potencial. La propuesta de valor y la prospección son los atributos que mejor se trabajan en la empresa; por esa razón, se acepta la hipótesis que la gestión comercial se relaciona con la variación de las ventas en Salus Laboris.

Palabras claves: gestión comercial, ventas, salud ocupacional

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship of commercial management and the variation of sales in the occupational health company Salus Laboris in the city of Chiclayo. To do this, an analysis is made of the background that supports the study, as well as the development of the theoretical constructs on commercial management and sales. The research had a quantitative, descriptive, correlational approach and the design was non-experimental of transversal type. The sample consisted of 60 companies identified within the client portfolio; the instrument used was a questionnaire designed with 20 items for the variable of commercial management and 13 items for the variable variation of sales, which were applied to those responsible for the occupational health of each company. The results show a considerable positive correlation at a value of, 765. It is concluded that, although the satisfaction perceived by the clients is high, the commercial process still has certain shortcomings, likewise, the personnel has not fully developed its full potential. The value proposition and the prospection are the attributes that are best worked in the company; for this reason, the hypothesis that commercial management is related to the variation of sales in Salus Laboris is accepted.

Keywords: commercial management, sales, occupational health.