



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TÍTULO:**

**“GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS Y SU RELACIÓN CON LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MODA MAS MODA DE LA  
CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2014”**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**WENDY KATHERIN, CAMACHO ELERA**

**ASESOR:**

**C.P.C.C. ROGER RICARDO RENGIFO AMASIFEN**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
**Presidente**

.....  
**Secretario**

.....  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado especialmente a mi madre María Etelvina Elera Camacho, por el ejemplo digno de superación y humildad y el apoyo incondicional que me brindaron en el desarrollo y culminación de mi carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, salud y por guiarme por el camino del éxito.

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la asesoría del C.P.C.C. Roger Rengifo Amasifen, a quien expreso mi agradecimiento por la realización del desarrollo de tesis. Además, de agradecer su paciencia, tiempo y dedicación, que tuvo para que mi investigación se desarrolle de forma exitosa.

Al gerente de la empresa Moda más Moda, por haberme brindando la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Wendy Katherin Camacho Elera, con DNI N° 46948332, 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 Académico Profesional de Contabilidad declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

**Cacatachi, Enero del 2015.**

---

**WENDY K. CAMACHO ELERA**

**DNI. 46948332**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado Evaluador:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: ***“Gestión de la Fuerza de Ventas y su relación con la Rentabilidad de la Empresa Moda más Moda de la Ciudad de Tarapoto año 2014”***, el cual tiene como finalidad de evaluar la gestión de la fuerza de ventas y establecer su relación con la rentabilidad de la empresa Moda más Moda de la ciudad de Tarapoto, año 2014, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Título Profesional de Contador Público, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Hipótesis .....	30
1.2. Problema.....	31
1.3. Objetivos.....	33
II. MARCO METODOLÓGICO .....	35
2.1. Variables .....	35
2.2. Operacionalización de variables.....	35
2.3. Metodología.....	36
2.4. Tipo de estudio .....	36
2.5. Diseño .....	36
2.6. Población, muestra y muestreo.....	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.8. Métodos de análisis de datos .....	37
2.9. Aspectos éticos .....	37
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN .....	59
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES.....	64

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo N° 01. Matriz de consistencia.....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo N° 02. Instrumento para la variable gestión de ventas. ....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo N° 03. Instrumento para la variable rentabilidad.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo N° 04. Matriz de resultados variable rentabilidad.....</b>	<b>73</b>

## Índice De Cuadros

<b>Cuadros N°</b>	<b>Página</b>
<b>Cuadro N° 01. Operacionalización de la variable independiente. ....</b>	<b>35</b>
<b>Cuadro N° 02. Operacionalización de la variable dependiente. ....</b>	<b>35</b>
<b>Cuadro N° 03. Deficiencias, causas y efectos de la gestión de ventas. ....</b>	<b>46</b>

## Índice de diagramas

<b>Diagrama N°</b>	<b>Página</b>
<b>Diagrama N° 01. Ventas por resultados de la gestión de ventas en la empresa Moda Más Moda. .....</b>	<b>38</b>
<b>Diagrama N° 02. Ventas según la conducta del trabajador en la gestión de ventas de la empresa Moda Más Moda. ....</b>	<b>40</b>

## Índice De Tablas

<b>Tablas N°</b>	<b>Página</b>
<b>Tabla N° 01. Gestión de ventas en función a sus ventas por resultados de la empresa Moda Más Moda, año 2014.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla N° 02. Gestión de ventas en función a sus ventas por resultados de la empresa Moda Más Moda, año 2014.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N° 03. Gestión de ventas en función a sus ventas según la conducta del trabajador de la empresa Moda Más Moda, año 2014. ....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N° 04. Gestión de ventas en función a sus ventas según la conducta del trabajador de la empresa Moda Más Moda, año 2014. ....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N° 05. Ratios de Rentabilidad.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla N° 06. Relación entre la gestión de ventas y la rentabilidad de la empresa Moda Más Moda. ....</b>	<b>57</b>

## Índice De Gráficos

<b>Gráficos N°</b>	<b>Página</b>
<b>Gráfico N° 01. Gestión de ventas en función a sus ventas por resultados de la empresa Moda Más Moda, año 2014. ....</b>	<b>43</b>
<b>Gráfico N° 02. Gestión de ventas en función a sus ventas según la conducta del trabajador de la empresa Moda más Moda, año 2014.....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico N° 03. Rentabilidad de la Inversión .....</b>	<b>53</b>
<b>Gráfico N° 04. Rentabilidad del Patrimonio. ....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico N° 05. Rentabilidad Bruta sobre Ventas. ....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfico N° 06. Rentabilidad Neta sobre Ventas. ....</b>	<b>56</b>

## RESUMEN

La presente investigación lleva como objetivo principal, evaluar la Gestión de la Fuerza de Ventas y establecer su relación con la Rentabilidad de Empresa Moda más Moda S.A.C de la Ciudad de Tarapoto, en el periodo 2014, es de tipo descriptivo correlacional y para su solución se aplicó una entrevista al gerente encargado del área objeto de estudio, así mismo se realizó un análisis documental que permitió resolver la problemática, todo ello llevó a las siguientes conclusiones.

Al determinar que la gestión de ventas de la Empresa Moda más Moda es realizada de manera inadecuada, se comprobó que se relaciona de manera directa con la Rentabilidad de la Empresa, debido que los índices rentables disminuyeron en los períodos evaluados. Así mismo se llegaron a las siguientes conclusiones específicas: Al evaluar la gestión de ventas realizada por la Empresa en estudio durante el período 2014, se determinó que es realizada de manera inadecuada, debido a que se evidencia dificultades muy alarmantes dentro del personal de ventas, como es el hecho de que desconocen algunos de los productos que son ofertados por la Empresa, carecen de habilidades comunicativas muy importantes para realizar las ventas, así como el valor de la puntualidad ya que no cumplen con los horarios establecidos por la Empresa. En lo que respecta a las deficiencias encontradas en referencia a la gestión financiera, las que más resaltan son el hecho de que el personal encargado de caja no distingue un billete falso de uno verdadero en cuanto al personal de ventas, lo que destaca es el desconocimiento de las líneas de productos ofertados por la Empresa así como la información solicitada por un cliente acerca de un producto. La rentabilidad de la Empresa Moda más Moda, presenta un descenso en los índices de rentabilidad evaluados (en más de la mitad desde el 2011 hasta el 2014) producto de la disminución de las ventas, el incremento de los costos y las pérdidas generadas por la entrada de dinero falso a caja. Se concluye que existe relación positiva o directa entre la gestión de la fuerza de ventas y la rentabilidad de la Empresa Moda más Moda, muestra de ello es el inadecuado manejo de la gestión de fuerza de ventas, situación que ha repercutido en la disminución de la rentabilidad que presenta la empresa en los períodos de estudio.

### **Palabras clave.**

Gestión de la fuerza de ventas, rentabilidad, gestión del área de ventas, colaboradores.

## ABSTRACT

This research has as principal aim to evaluate the sales force management and establish its relationship with the profitability of Moda más Moda Company SAC in Tarapoto city, in 2014, this is an descriptive correlational research and for its solution an interview, to the under study in charge manager, was applied, also a documental analysis was performed which allowed to solve the problem, all this information allowed me to reach to the following conclusions.

The sales management area of Moda más Moda Company consists of 08 employees, it has a good location within Tarapoto market, offering a large variety of clothing models, the company has a record of the total sales volume, in which all sales are recorded on the receipts that are delivered to the accounting area, also it doesn't have a database of the recurring customers, and in relation to the employees sales skills, they don't have the abilities and skills needed to perform their functions properly, and don't show proactive attitudes; also employees don't make an effort to improve. In terms of profitability, it was identified that the rate of profitability shows decreasing trends.

It comes to the conclusion that there is a relationship between the sales force management and the profitability of Moda más Moda Company, it is reflected in the inadequate working of the sales force management, this situation has had effects on the decreasing profitability that the company shows in the study period.

**Key words:** Sales force management, profitability, sales management area, employees.