



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**“LA FUERZA DE VENTAS DE LA LINEA NIPRO Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
INFARSEL SAC. CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2011”**

AUTORA:

KAREN RIOS PEZO

ASESORES:

CPC. OMAR URTECHO CUEVA

Ms Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

**TARAPOTO – PERÚ
2012**

DEDICATORIA

A mi querida madre Por haberme apoyado en todo momento, por sus sabios consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor de madre incondicional y haber creído siempre en mí.

AGRADECIMIENTO

En testimonio de gratitud por su apoyo y estímulo que posibilitaron la conquista de esta meta anhelada agradezco a:

David Ruiz Saavedra, gerente general de la empresa INFARSEL SAC., por darme la oportunidad de desarrollar mi tesis en la empresa que representa.

C.P.C. Omar Urtecho Cueva y M.Sc. Alberto Sotero Montero, por el asesoramiento brindado.

EL AUTOR

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

KAREN RIOS PEZO, con DNI N°41664640; domiciliada en el Jr. Lima de N° 1031, Partido Alto - Tarapoto; estudiante del X ciclo de la Carrera de Contabilidad - Universidad César Vallejo; **Declaro y confirmo** que el documento de investigación entregado y desarrollado no ha sido copiado, que respeta las reglas de derechos de autor, y que no ha sido parcial ni completamente presentado anteriormente para la obtención del grado.

KAREN RIOS PEZO
DNI N° 41664640

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador

De conformidad con las disposiciones vigentes del Reglamento de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de Tesis titulado **“La Fuerza de ventas de la línea NIPRO y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFARSEL SAC. Ciudad Tarapoto, año 2011”** Con la convicción de que le otorgarán el valor justo, mostrando apertura a la mejora de la presente investigación, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se estimen por conveniente.

Tarapoto, diciembre de 2012

ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. INTRODUCCIÓN	
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	16
1.1.3. Justificación	17
• Justificación Teórica:	17
• Justificación Metodológica:	17
• Justificación Práctica:	17
• Justificación Académica:	18
1.1.4. Antecedentes	19
1.1.5. Objetivos	26
1.1.5.1 General	23
1.1.5.2 Especifico	24
1.2. MARCO TEÓRICO	27
1.2.1. Marco teórico	27
1.2.2. Marco conceptual	89
2. MARCO METODOLÓGICO	91
2.1. Hipótesis	91
2.2. Variables	91
2.2.1. Definición conceptual	93
2.2.2. Definición operacional	93
2.3. Metodología	95

2.3.1. Tipos de estudio	95
2.3.2. Diseño	95
2.4. Población y muestra	95
2.5. Método de investigación	96
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	96
2.7. Métodos de análisis de datos	97
3. RESULTADOS	98
4. DISCUSIÓN	173
5. CONCLUSIONES	178
6. SUGERENCIAS	180
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	182
8. ANEXOS	184

RESUMEN

Puedo concluir que la empresa INFARSEL analizada utiliza en mayor medida e control de resultados a nivel global debido al desconocimiento de requerir de un control directo del vendedor. Y como desarrollo la investigación ha encontrado que la línea de productos NIPRO tuvo una participación muy baja en el proceso de venta en el periodo 2011, siendo estos resultados, desfavorables para la rentabilidad de la empresa INFARSEL, esto debido a los problemas ocurridos en la fuerza de venta desde la planeación de la fuerza de ventas hasta la evaluación del desempeño por vendedor, zona geográfica y líneas. Se comprobó que el proceso de la fuerza de ventas en los procedimientos de planeación, desarrollo, liderazgo y desempeño de la fuerza de ventas, en la empresa distribuidora de productos farmacéuticos investigada, no tiene una estrategia definida en los vendedores con el conocimiento de producto, política y procedimiento de ventas.

Se determinó que la incidencia de la fuerza de ventas en la Rentabilidad, en función del producto NIPRO. Producto de la evaluación de los procedimientos y actividades en base a los cuatro (04) componentes y (33) actividades; 15 de ellas no se vienen cumpliendo que pertenece al 45% de acuerdo a la teoría y que 11 actividades directas de la fuerza de ventas tienen incidencia en la rentabilidad que pertenece al 33%.

Es por ello el objeto del presente trabajo de investigación que es la **“La Fuerza de ventas de la línea NIPRO y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFARSEL SAC. Ciudad Tarapoto, año 2011”**, ayudará a la empresa en forma mensual a tomar decisiones no solo para resultados globales sino para relacionar las actividades específicas que realiza el vendedor, por cada línea, producto y zona geográfica con la rentabilidad obtenida.

ABSTRACT

I can conclude that the company uses INFARSEL analyzed further control global results due to the lack of direct control require the seller. And develops research has found that the product line NIPRO had a very low participation in the sale process in the period 2011, with these results, unfavorable to profitability INFARSEL, this occurred because of problems in the force Information from planning to sales force performance evaluation by seller, and geographic lines. It was found that the process of the sales force in the procedures of planning, development, leadership and performance of the sales force in the pharmaceutical distribution company has not investigated a defined strategy on retailers with product knowledge, political and sales process.

It was determined that the incidence of the sales force on profitability by product NIPRO. Product assessment procedures and activities based on the four (04) and components (33) activities, 15 are not being met belonging to 45% according to the theory that 11 direct activities and force sales have an impact on profitability belonging to 33%.

Therefore the aim of this research work is the "Evaluation Force NIPRO selling and its impact on profitability INFARSEL SAC. Tarapoto City, 2011 "will help the company on a monthly basis to make decisions not only overall performance but to relate the specific activities carried out by the seller, for each line, product and geographical area to profitability.