



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DE VENTAS Y SU RELACIÓN CON LA EXCELENCIA
EMPRESARIAL DE LA CERVECERÍA BACKUS EN EL CENTRO DE
DISTRIBUCIÓN DEL DISTRITO DEL RIMAC – LIMA, 2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Leidi Exdit Herrera Guevara

ASESOR:

Mg. Martha Alicia Ames Coca

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA – PERÚ

2014

JURADOS



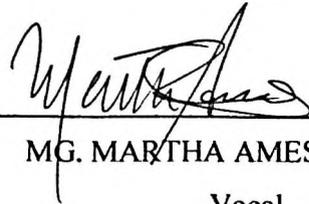
ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

Presidente



CPC. JESSICA HUAPAYA CUZCANO

Secretario



MG. MARTHA AMES COCA

Vocal

DEDICATORIA

Dedicado con mucho amor a mi madre Saira Guevara, por apoyarme siempre de manera incondicional, por su paciencia, comprensión y por ser el pilar fundamental para el logro de esta meta.

¡Te Amo mamá!

Leidi Herrera Guevara

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Mg. Teresa Gonzales por su invaluable apoyo, orientación incondicional y su motivación constante que me ayudo a no desmayar en este noble trabajo

A la Mg. Martha Alicia Ames Coca por la orientación, seguimiento y supervisión continúa de la presente investigación.

A Danny Flores Urbano, supervisor de ventas en Cervecerías Backus; por su apoyo brindándome las facilidades necesarias para la realización del presente estudio.

Leidi Herrera Guevara

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Leidi Exdit Herrera Guevara con DNI N° 41869496, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, 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 corresponde 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.

San Juan de Lurigancho, 13 de Septiembre del 2014

Leidi Exdit Herera Guevara

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 de ventas y su relación con la excelencia empresarial de la Cervecería Backus en el centro de distribución del distrito del Rímac – Lima, 2014" 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.

Leidi Exdit Herrera Guevara

INDICE

| | Página |
|---|--------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Dedicatoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I.- Introducción | 1 |
| 1.1 Problema general | 23 |
| Problemas específicos | 23 |
| 1.2 Hipótesis general | 24 |
| Hipótesis específicos | 24 |
| 1.3 Objetivo general | 25 |
| Objetivos específicos | 25 |
| II.- Marco Metodológico | 25 |
| 2.1 Variables | 25 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 26 |
| 2.3 Metodología | 30 |
| 2.4 Tipo de estudio | 30 |
| 2.5 Diseño | 31 |
| 2.6 Población, Muestra | 32 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 33 |
| 2.8 Método de análisis de datos | 34 |
| III.- Resultados | 35 |
| IV.- Discusión | 61 |
| V.- Conclusiones | 64 |
| VI.- Recomendaciones | 66 |
| VII.- Referencias Bibliográficas | 68 |
| IX.- Anexos | 70 |

RESUMEN

En esta investigación se propone como objetivo Identificar la relación que existe entre la gestión de ventas y la excelencia empresarial de la cervecería Backus en el centro de distribución del distrito del Rímac, Lima 2014, la gestión de ventas fue evaluado a través de sus componentes; políticas para la administración de cuentas, organización de la fuerza de ventas, planeación de ventas y despliegue; según Johnston, M. y Marshall, G. (2009); asimismo la excelencia empresarial evaluada a través de los criterios liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave; de acuerdo a Membrado, J. (2002).

El diseño de investigación empleado fue no experimental, tipo de estudio descriptivo-correlacional, método científico, se aplicó un cuestionario de opciones múltiples a una muestra de 23 personas conformado por agentes comerciales, supervisores y asistentes del área de ventas, siendo la muestra el total de la población, el muestreo utilizado fue intencional, la validez del contenido estuvo a cargo de expertos, con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.833, para el procesamiento y análisis de datos de cada una de las variables se utilizó el paquete estadístico SPS 22.

Como conclusión se identificó, relación entre gestión de ventas y excelencia empresarial.

Palabras Claves: Gestión de Ventas, Excelencia Empresarial

ABSTRACT

This research has as objective Identify the relationship between sales management and business excellence of Backus brewery distribution center in the district of Rimac, Lima 2014, sales management was evaluated through its components; policies for account management, organization of the sales force, sales planning and deployment; according to Johnston, M. and Marshall, G. (2009); also evaluated business excellence through leadership criteria, policy and strategy, people, partnerships and resources, processes, customer results, people results, society results and key findings; according to Membrado, J. (2002).

The research design was non-experimental, descriptive-correlational type of study, scientific method, a multiple choice questionnaire to a sample of 23 people comprised of commercial agents, supervisors and assistant sales area was applied, with the total sample population, the sample used was intentional, content validity was conducted by experts, with a Cronbach alpha reliability of 0.833, for processing and analysis of each of the variables SPS 22 statistical package was used.

In conclusion, the relationship between sales management and business excellence identified

Key words: Sales Management, Business Excellence