



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Gestión de las técnicas de venta y las Fuerzas de ventas en la empresa Natura  
cosméticos de Independencia, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Pereda Saavedra, Mayte Teresa

**ASESORA:**

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016 - II

**Página del jurado**

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedicada al esfuerzo y apoyo constante de mi madre Yovana Saavedra quien nunca me dijo que No y al nuevo ser que dentro de poco llega a mi vida que hoy es mi motor y motivo a seguir y nunca flaquear.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento en especial a la miss Mairena Fox, Petronila Liliana por su enseñanza transmitida y la paciencia, y agradecer a la empresa Natura cosméticos que me brindaron todo su apoyo en la realización de la recopilación de datos y de investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Mayte Teresa Pereda Saavedra con DNI N° 75336069, 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 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 correspondan 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.

Lima, Noviembre del 2016

---

Mayte Teresa Pereda Saavedra  
DNI: 75336069

## **PRESENTACIÓN**

Estimados Señores miembros del Jurado:

Evaluador de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: Gestión de las técnicas de venta y las fuerzas de venta en la empresa Natura cosméticos de independencia, Lima, 2016, realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE

Página del jurado.....	li
Dedicatoria.....	lii
Agradecimiento.....	lv
Declaratoria de autenticidad.....	v

Presentación.....	Vi
RESUMEN.....	Vii
ABSTRACT.....	Vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.2.1. En el contexto internacional.....	3
1.2.2. En el contexto nacional.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1. Variable Independiente: Técnicas de venta.....	9
1.3.2 Variable Dependiente: Fuerza de ventas.....	8
1.4. Formulación del problema.....	10
1.4.1 Problema General.....	10
1.4.2 Problema Especifico.....	10
1.5. Justificación del estudio	11
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis general.....	12
1.6.2. Hipótesis específicas.....	12
1.7. Objetivos.....	13
1.7.1. Objetivo general.....	13
1.7.2. Objetivos específicos.....	13
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Método, Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	14
2.1.1 Método de investigación.....	14
2.1.2 Tipo de investigación.....	14
2.1.3 Nivel de Investigación.....	14
2.1.4 Diseño de Investigación.....	14
2.1.5 Variable y operacionalización.....	15
2.2. Operacionalización de las Variables.....	17
2.3. Población y muestra.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.4.1 Técnica de recolección de datos.....	18

2.4.2	Instrumento de recolección de datos.....	19
2.3	Validación del instrumento.....	19
2.4	Confiabilidad del instrumento.....	20
2.5.	Métodos de análisis de datos	21
2.6.	Aspectos éticos	22
III.	RESULTADOS.....	23
3.1	Contrastación y correlación de hipótesis	23
3.2	Análisis de los resultados	28
IV.	DISCUSIÓN.....	32
V.	CONCLUSIÓN.....	36
VI.	RECOMENDACIONES.....	37
VII.	REFERENCIAS.....	38
ANEXOS		
A.	Instrumentos.....	41
B.	Validación de los instrumentos.....	42
C.	Matriz de consistencia.....	44

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, No-experimental, cuyo objetivo es determinar la gestión de las técnicas de venta y las fuerzas de ventas. Se utilizaron los fundamentos de Orem, Watson, Pender y las teorías del aprendizaje de Jean Piaget. La muestra estuvo conformada por 40 consultoras de la empresa Natura cosméticos de independencia. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 23. Después de haber realizado las pruebas de Spearman, Pearson, encuesta, etc, se logró observar que las dos variables se relacionan hacia el crecimiento de las ventas en la empresa.

**Palabras clave: Técnicas, fuerzas de ventas**

## **ABSTRACT**

The present research work is of quantitative type, Non-experimental, whose objective is to determine the management of sales techniques and sales forces. We used the foundations of Orem, Watson, Pender and the theories of learning of Jean Piaget. The sample was formed by 40 consultants of the company Natura cosmetics of independence. The data collected were processed and analyzed using SPSS software version 23. After having performed the tests of Spearman, Pearson, survey, etc., it was observed that the two variables are related to the growth of sales in the company.

**Key words: Techniques, sales forces.**