



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**PROCESO DE VENTAS PERSONALES DE CREDITOS MYPE EN EL  
ÁREA DE BANCA PEQUEÑA EMPRESA DEL BANCO  
INTERNACIONAL DEL PERÚ- INTERBANK CUSCO 2018**

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. PAOLO SEBASTIAN ARIZABAL  
FERNANDEZ BACA**

**ASESOR:**

**Mg. EBERT LOAIZA ROJAS**

**CUSCO- PERÚ**

**2019**



## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el área de área de Banca Pequeña Empresa del Banco Internacional del Perú 2018; con el objetivo de describir el proceso de ventas personales, la investigación es de tipo básica; nivel descriptivo con diseño no experimental, y la población en estudio es el área Banca Pequeña Empresa del Banco Internacional del Perú, que fueron 35 trabajadores; se usó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario, datos que han sido procesados con ayuda del programa SPSS y se presentan mediante tablas y figuras. El marco teórico comprende las bases teóricas sobre el proceso de ventas personales, el propósito, el proceso netamente, desarrollando el pre acercamiento, acercamiento, presentación y demostración, manejo de objeciones, cierre y seguimiento con el fin de determinar la operacionalización, identificación de variables e indicadores. Se concluye que los ejecutivos del Banco Internacional del Perú a veces realizan un proceso de ventas personales adecuado con un promedio de 3.34, la investigación se realiza con la finalidad de mejorar, aportar y recomendar opciones que ayuden a que la gerencia de centro del Cusco y los ejecutivos del área banca pequeña empresa tengan un mejor desempeño y se desarrollen de manera eficaz y tengan un buen crecimiento.

**La palabra clave es el proceso de ventas personales.**

**ABSTRAC**

The present investigation was carried out in the area of Small Business Banking of the Banco Internacional del Perú 2018; In order to describe the personal sales process, the research is basic; descriptive level with non-experimental design, and the population under study is the Small Business Banking area of Banco Internacional del Perú, which was 35 workers; the survey technique was used with its respective instrument, the questionnaire, data that has been processed with the help of the SPSS program and presented by tables and figures. The theoretical framework comprises the theoretical bases on the personal sales process, the purpose, the process clearly, developing the pre-approach, approach, presentation and demonstration, handling of objections, closing and follow-up in order to determine the operationalization, identification of variables and indicators. It is concluded that the executives of the Banco Internacional del Perú sometimes carry out an adequate personal sales process with an average of 3.34, the research is carried out with the purpose of improving, contributing and recommending options that help the management of the center of Cusco and The executives of the small business banking area have a better performance and develop efficiently and have a good growth.

**The keyword is the personal sales process**