



Título : PROCESO DE VENTA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, AGENCIA AFLIGIDOS – 2016.

Autor : - Axel Ascue Alvarez

Fecha : 14-09-2016

RESUMEN

En el presente trabajo se investigó el proceso de venta de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Afligidos, para lograr este objetivo se tuvo como población de estudio a 900 clientes, con una muestra de 269 personas de la Financiera en estudio, el objetivo de la presente investigación es conocer como es el proceso de venta de créditos de la mencionada organización, el nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básico, con un diseño no experimental. La técnica de recolección de datos que se implemento fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario y los resultados fueron procesados en el sistema estadístico SPSS.

Se determinó que el proceso de venta de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Afligidos, es de nivel “regular”, tal como lo evidencia el 94% de la población de estudio, esto debido a que los analistas de crédito muestran desconocimiento y no llevan a cabo el conjunto de actividades para promover la consecución de una venta. Los resultados de las dimensiones a nivel general son: prospección es mala (40.5%), contacto es regular (62.1%), presentación regular (81.4%), tratamiento de objeciones regular (65.1%), cierre regular (61%). Dado que se puede afirmar que el estudio tiene 100% de confiabilidad.

Palabras Claves: Proceso de Venta.



ABSTRACT

In the present work we investigated the process of sale of credits of the Caja Municipal Credit and Savings Cusco, Agency afflicted, to achieve this objective was to study population to 260 Clients from the Financial in study, the overall objective of the research is known as is the process of sale of credits of the aforementioned organization, the level of study is descriptive, the type of research is basic, with a non-experimental design. The technique for the gathering of data that is implement was the survey with its respective instrument the questionnaire, and the results were processed by the SPSS statistical system.

It was determined that the process of sale of credits of the Caja Municipal Credit and Savings Cusco, Agency afflicted, it is level "regular", as evidenced by the 94 per cent of the study population, this is due to the credit analysts show ignorance and do not carry out the set of activities to promote the achievement of a sale. The results of the dimensions to general level are: prospecting is poor (40.5%), contact is to regulate (62.1%), regular presentation (81.4%), Objection Handling regular (65.1%), regular closing (61%). Given that it can be stated that the study has 100% reliability.

Key words: Sale Process.