



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



PROCESO DE VENTAS DE LOS COMERCIANTES DEL TERMINAL PESQUERO
“EL PALOMAR” EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2020

Tesis presentada por:

Br. Luis Rodrigo Enríquez Hermoza

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

MBA Vladimir Alejandro Delgado Camacho

Cusco – 2020



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer el proceso de ventas de los comerciantes del terminal pesquero “El Palomar” de la ciudad de Arequipa en el 2020, a través de la descripción de sus tres dimensiones: etapa de pre venta, entrevista de venta y etapa post venta. En el aspecto metodológico, se infiere que esta es una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo. La población y muestra del estudio se constituye por 54 comerciantes, de quienes se recogió la información primaria por medio de una encuesta diseñada exclusivamente para este trabajo de investigación el mismo que logró dar a conocer los datos que posteriormente fueron procesados por medio del Microsoft Office Excel 2010. Evidenciando los resultados que se detallan a continuación: respecto de la variable proceso de ventas se obtuvo un promedio de 2.78 lo que indica está en una frecuencia de “a veces”, bajo el mismo criterio de calificación se obtuvo 2.35 para la etapa de pre venta situándola en una frecuencia de casi nunca, considerándose como la etapa con peor calificación ya que la etapa de entrevista de venta y etapa post venta tuvieron la calificación promedio de 3.00 con una frecuencia de “a veces”. Las tres dimensiones presentan debilidades, falencias y carencias que inducen una tendencia negativa para las calificaciones si se tuviera que volver a aplicar el mismo instrumento dentro de un año, son embargo se han propuesto las acciones pertinentes para transformar estas los hallazgos en ventajas competitivas a futuro, pues de continuar como lo están haciendo actualmente ponen en riesgo la subsistencia de sus negocios y de la imagen comercial del centro de abastos mencionado.

Palabras clave: proceso de ventas, pre venta, entrevista de venta y post venta.



ABSTRACT

The purpose of this research work is to know the sales process of the merchants of the “El Palomar” fishing terminal in the city of Arequipa in 2020, through the description of its three dimensions: pre-sale stage, sale interview and post-sale stage. From the methodological point of view, it is inferred that this is a basic type of research, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope. The population and sample of the study is made up of 54 merchants, from whom the primary information was collected through a survey designed exclusively for this research work, which managed to publicize the data that was later processed through Microsoft Office Excel 2010. Evidence of the results that are detailed below: with respect to the variable sales process an average of 2.78 was obtained which indicates it is at a frequency of “sometimes”, under the same qualification criterion 2.35 was obtained for the pre-sale stage placing it at a frequency of almost never, considered as the stage with never, considered as the stage with the worst rating since the stage of sales interview and post-sales stage with a frequency of “sometimes”. The three dimensions have weaknesses, shortcoming and deficiencies that induce a negative trend for qualifications if the same instrument were to be reapplied within a year, but the relevant actions have been proposed to transform these findings into competitive advantages in the future, since continuing as they are currently doing jeopardize the subsistence of their businesses and the commercial image of the aforementioned stock center.

Keywords: sales process, pre-sale, sales interview and post-sale.