



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; denominada:

PROGRAMA GERENCIAL DE VENTAS PARA LOGRAR UN EFICIENTE
SERVICIO DE ATENCIÓN DE PEDIDOS EN LA DISTRIBUIDORA LINARES
SAC CHICLAYO – 2010

Autores:

Bach. KATHERINE RODAS QUISPE
Bach. DENIS ARMANDO ZAPATA ARBOLEDA

PIMENTEL – PERU

2010

RESUMEN

En la ciudad de Chiclayo existen diversas empresas distribuidoras, que con el fin de acaparar el mercado, desarrollan sus actividades en base sus expectativas económicas, sin medir si estas realmente son efectivas para el desarrollo de la organización y como éstas se ven reflejadas en la satisfacción del cliente como parte fundamental para su desarrollo.

Es por ello que se ha tomado como referencia a la Distribuidora Linares SAC-Chiclayo, quien en el intento de sobresalir y abarcar el mercado en la Región Lambayeque, no cuenta con los estándares necesarios para que ésta empresa cubra con las expectativas de sus clientes. Ante tal situación nos formulamos el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera el desarrollo de un Programa Gerencial de Ventas en base a sistemas de información , permitirán lograr un eficiente servicio de atención de pedidos en la distribuidora Linares SAC en la ciudad de Chiclayo; para comprender esta realidad se ha tomado en cuenta los Sistemas CRM (Administración de Relaciones con el Cliente) y ERP (Sistema de Planificación de Recursos) de Hitt, Ireland y Hasmisson, lo que nos llevo a formularnos la siguiente hipótesis: Si se elabora un Programa Gerencial de Ventas basado en un Sistema de CRM "Customer Relationship Management" y ERP "Enterprise Resource Planning", entonces, se logrará un Eficiente Servicio de Atención de Pedidos en la Distribuidora Linares S.A.C, contribuyendo en los procesos de distribución, rentabilidad y la mejora en la atención del servicio al cliente.

Para solucionar la problemática, proponemos como objetivo general de la investigación, el de proponer un Programa Gerencial de Ventas basado en el Sistema de Información que permitan lograr un eficiente servicio de atención de pedidos en la distribuidora Linares SAC en la ciudad de Chiclayo. Por otro lado en la recolección, procesamiento y análisis de información se han usado los métodos Descriptivo, Analítico, Inductivo, Deductivo y las técnicas denominadas encuestas y entrevistas; también se hizo uso de una serie de instrumentos como los cuestionarios y las respectivas guías de las entrevistas. Se tomó como población a 125 trabajadores dentro de la distribuidora y a 12 350 clientes de la misma. La muestra de esta última fue de 264 clientes; el tipo de investigación es propositiva. La propuesta se basa en los sistemas CRM (Administración de Relaciones con el Cliente), para que la distribuidora tenga la información adecuada en el momento adecuado respecto a sus clientes y un sistema ERP (Sistemas de Planificación de Recursos), que integre y maneje las operaciones de producción, logística, distribución, envíos, inventarios, facturas, contabilidad y la administración de los recursos humanos.