



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

GESTIÓN COMERCIAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Flor Almendra Méndez Vásquez

Asesor:

Doc. Econ. Henry Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS	20
ANEXOS	22

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de Selección de Artículos.....	14
Figura 2: Porcentaje de documentos según el país al que pertenecen	14
Figura 3: Porcentaje de Investigaciones encontradas según su fuente de información	15
Figura 4: Porcentaje de Investigaciones encontradas según el buscador o base de datos	15
Figura 5: Porcentaje de Información obtenida según el idioma	15
Figura 6: Porcentaje de información encontrada según su diseño de investigación metodológica..	15

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace con el objetivo de hacer un estudio que revise sistemáticamente la metodología y hallazgos de diversas investigaciones con referencia al estudio de la Gestión comercial y Satisfacción del cliente. Las palabras clave que se utilizaron para la búsqueda y compilación fueron “gestión comercial”, “ventas”, “cliente”. La pregunta de investigación fue ¿Qué es lo que se ha podido observar en los estudios sobre la relación entre la gestión comercial y la satisfacción al cliente? La búsqueda literaria estuvo basada en una exploración minuciosa y detallada de diversas bibliografías y producto de tal indagación se obtuvieron 40 artículos, que se vieron reducidos a 21 al pasar por dos fases de selección. La metodología más usada fue la revisión de la literatura. Según los estudios se pudo determinar que la gestión comercial es una herramienta fundamental de la gestión empresarial, que debe ser potenciada en toda empresa para que logre alcanzar sus objetivos y satisfacer a su mercado meta. Los diseños de Investigación son del tipo no experimental, descriptiva que utiliza un cuestionario aplicado. Finalmente, la relación entre ambas variables es positiva en el sentido de que una buena gestión comercial ayudaría a mejorar la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: “gestión comercial”, “ventas”, “cliente”

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Referencias

- Andrade, K. (2018). Uso de la tecnología en la gestión comercial. *Tesis*, 10.
- CAMPOS, M. (2016). *GESTIÓN COMERCIAL Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO*. Santo Domingo - Ecuador.
- Carrasco, J., & Rodriguez, T. (2018). Estrategias de aplicación de herramientas de internet para integrar la gestión comercial en la empresa Agrosoltec S.R.L Lambayeque. *Tesis*.
- Castillo, A. (2016). Implementación de un sistema de ventas para mejorar la gestión comercial de la empresa Marecast S.R.L. Los Olivos. *Tesis*.
- CLARKE, M., & CISNEROS, Y. (2018). Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas. *Tesis*, 2.
- De Borja, C., & Lagos, F. (2008). Sistematización de la Función Comercial. Netbiblo.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- Fernandez, S., & Lázaro, A. (2016). Sistema de control Interno en ventas para la mejora en la Gestión Comercial de la empresa Distribuidora Norte S.A.C. *Tesis*.
- Gamboa, A. (2015). Aplicación de una Gestión comercial como herramienta de Control y Evaluación para mejorar la rentabilidad en las empresas comercializadoras de la provincia de Trujillo . *Tesis*.
- López, G. (2014). Gestión aplicada a los procesos comerciales y de logística de la empresa Álvaro S.A.C. *Tesis*.
- Luna, D., & Morocho, M. (2014). Análisis de la Gestión Comercial para la empresa Distribuidora Comercial Luna. *Tesis*.
- Morales, Á. (2010). Gestión comercial, un desafío constante en un mundo globalizado.
- Nunes, P. (2015). Las 4Ps de la Gestión Comercial Perfecta. *Revista*.
- Olórtégui, J. (2016). Evaluación de la Gestión Comercial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Virgen del Cisne S.A.C. *Tesis*.
- Pancorbo, J., & Maurys, A. (2011). Contribución del marketing a la gestión comercial en un centro urbano desde un enfoque de desarrollo sostenible. *Tesis*.
- Perez, G. (2016). Evaluación de la calidad del servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la empresa SEBUL en la ciudad de Chiclayo. *Tesis*, 22.

- Ponce, C. (2009). Como puedes descubrir las necesidades de tus clientes de una forma sencilla, práctica y efectiva.
- Restrepo, M., & Parra, J. (2013). La Gestión de clientes: exploración sobre la practica entre un grupo de profesionales de mercadeo en Colombia. *Tesis*, 6.
- Rojas, O. (2016). La Gestión Comercial y su relación con el desarrollo de un Plan Estratégico en la empresa Comsatel Perú 2016. *Tesis*, 5.
- Romero, G. (2006). Satisfaccion de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio maracaibo. *Articulo Cientifico*, 564.
- Távora, W. (2018). Estrategia gestión de relación con clientes (CRM) y su impacto en la gestión comercial, aplicación a casos inmobiliarios, Lima. *Tesis*.
- Valdivieso, F. (2016). Análisis de la Gestión Comercial del periodo 2015 para la empresa Distribuidora Garatea E.I.R.L en Nuevo Chimbote. *Tesis*.
- Zambrano, T. (2017). Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranzas de la EPS Grau S. A zonal Paita-2017. *Tesis*.