

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA HM CARGO SAC, 2018-2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Viviana Katuska Molina Palomino

Sandy Elizabeth Quiroz Flores

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima – Perú

2022

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	73
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Total de empresas autorizadas de transporte de carga a nivel nacional, por departamento 2007-2018</i>	21
Tabla 2 <i>Modelos de negociación</i>	30
Tabla 3 <i>Distribución porcentual de servicios solicitados por cliente - 2018</i>	44
Tabla 4 <i>Cantidad de servicios solicitados, atendidos y perdidos por cliente - 2018</i>	46
Tabla 5 <i>Cantidad de servicios solicitados, atendidos y perdidos por cliente - 2019</i>	47
Tabla 6 <i>Cientes perdidos el 2019</i>	49
Tabla 7 <i>Tarifas por destino con precios normales y con descuentos para determinar el precio ponderado final 2018 y 2019</i>	52
Tabla 8 <i>Pérdida monetaria por rechazo de servicios por falta de unidades de transporte, 2018 y 2019</i>	54
Tabla 9 <i>Estado de Resultados 2018 y 2019</i>	56
Tabla 10 <i>Recuperación de clientes</i>	66
Tabla 11 <i>Días de crédito, horas de espera y prioridad de servicios</i>	71
Tabla 12 <i>Incremento de ventas y de servicios</i>	73
Tabla 13 <i>Incremento de proveedores 2018, 2019 y 2020</i>	74
Tabla 14 <i>Descuentos obtenidos 2018, 2019 y 2020</i>	75
Tabla 15 <i>Cantidad de unidades compradas anualmente</i>	75
Tabla 16 <i>Incremento de la capacidad de servicios de transporte de carga</i>	76
Tabla 17 <i>Incremento mensual de los servicios de transporte de carga terrestre para el 2020</i>	77
Tabla 18 <i>Incremento de la capacidad anual de servicios de transporte de carga</i>	78
Tabla 19 <i>Estado de Resultados 2018, 2019 y 2020</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Logo de la empresa HM Cargo SAC</i>	14
Figura 2 <i>Organigrama de la empresa HM Cargo SAC</i>	16
Figura 3 <i>Evolución de las empresas autorizadas de transporte de carga a nivel nacional, 2007-2018</i>	22
Figura 4 <i>Diagrama de Ishikawa para detectar las relaciones causa-efecto del problema principal de la empresa HM Cargo SAC</i>	42
Figura 5 <i>Pérdida de servicios mensuales durante los años 2018 y 2019</i>	45
Figura 6 <i>Prioridad del servicio a los principales clientes</i>	50
Figura 7 <i>Rechazo del servicio a clientes pequeños</i>	51
Figura 8 <i>Flujograma del proceso de compra de una unidad de transporte de carga pesada</i>	59
Figura 9 <i>Flujograma del proceso de compra de dos unidades de transporte de carga pesada</i>	61
Figura 10 <i>Diagrama de Gantt para la negociación con los nuevos y antiguos clientes</i>	63
Figura 11 <i>Quejas del cliente por tardanzas</i>	64
Figura 12 <i>Quejas del cliente por tardanzas</i>	65
Figura 13 <i>Capacitación al personal</i>	68
Figura 14 <i>Días de crédito 2019</i>	69
Figura 15 <i>Días de crédito 2020</i>	70
Figura 16 <i>Carta de presentación</i>	72

RESUMEN EJECUTIVO

La negociación es la actividad que diariamente ocurre a nivel mundial en toda empresa donde las partes con intereses discrepantes buscan llegar a acuerdos mutuamente benéficos para todos. En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo general establecer las estrategias de negociación para incrementar las ventas en la empresa de transporte de carga pesada HM Cargo SAC, 2018-2020.

El desarrollo de la misma se basó en la experiencia profesional de las investigadoras partiendo del análisis de la problemática que tuvo la empresa hasta brindar soluciones a través de la aplicación de los conocimientos y competencias adquiridas en la Facultad de Administración de la Universidad Privada del Norte que permitieron incrementar las ventas de los servicios de transporte de carga pesada.

Se aplicaron estrategias fundamentales de negociación como el primado, SPIN SELLING y el modelo cooperativo donde los dueños de la empresa HM Cargo SAC y los proveedores lograron acuerdos de ganar-ganar que permitieron incrementar la oferta de servicios de transporte a los actuales clientes y recuperar a los clientes perdidos debido a la falta de capacidad de atención.

Palabras clave: Estrategias de negociación, ventas, servicios de transporte de carga pesada

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldao, C. (2009). La Negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral. Organización Internacional del Trabajo – OIT. Cinterfor. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/aldo.pdf
- Andalucía Empresa (2016). Estrategias de Negociación. Fundación Pública Andaluza. Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo. <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/Estrategias-de-negociaci%C3%B3n.pdf>
- Asturias Corporación Universitaria (s.f.). Técnicas de Venta, Negociación y Gestión de Clientes I. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/direccion_comercial/unidad3_pdf3.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2019). El futuro ya está aquí. Habilidades transversales en América Latina y el Caribe en el siglo XXI. <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/El-futuro-ya-est%C3%A1-aquí-Habilidades-transversales-de-América-Latina-y-el-Caribe-en-el-siglo-XXI.pdf>
- BBC News (2020). 6 consejos para negociar de manera más efectiva en el trabajo (y qué es lo que nunca deberías hacer). <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53562624>
- Bazán, E.; Quispe, H. y Velarde, M. (2015). Un estudio cualitativo: cómo negociar con empresarios arequipeños. Escuela de Posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. [Tesis de maestría]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8848/BAZAN_QUISPE_ESTUDIO_NEGOCIAR_AREQUIPE%20%91OS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carpio, Y. (2017). Propuesta de negociación comercial mediante el uso del método Harvard con proveedores para una mejor gestión de abastecimiento en una empresa minera en el período 2016-2018. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1647/Tesis%20Yaz%20Carpio%20con%20caratula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castellón, D. (2020). Diez secretos del Método Harvard más empleados en las negociaciones. Diario Gestión (14/09/2020). <https://gestion.pe/fotogalerias/diez-secretos-del-metodo-harvard-mas-empleados-en-las-negociaciones-noticia/>
- Conexión ESAN (2020). Herramientas claves para mejorar el proceso de negociación. Universidad de ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/06/herramientas-claves-para-mejorar-el-proceso-de-negociacion/>
- Conexión ESAN (2019). 5 estrategias de negociación de ventas altamente efectivas. Universidad de ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/10/5-estrategias-de-negociacion-de-ventas-altamente-efectivas/>
- Euroforum (2021). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Blog. España. <https://www.euroforum.es/blog/tecnicas-de-negociacion-y-resolucion-de-conflictos/>
- Figuroa, Y. (2019). Estrategias de negociación para la solución de conflictos laborales en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. [Tesis de pregrado]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7661/Ygnacio%20Figuroa%20Aldelver.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Force Manager (s.f.). Técnicas de venta y negociación: consejos para tu equipo de ventas. <https://www.forcemanager.com/es/blog/tecnicas-venta-negociacion/>
- García, L. (2006). La Negociación y las Ventas. Universidad Europea de Madrid. <http://pdfs.wke.es/9/5/6/2/pd0000019562.pdf>
- García de León, B. (2018). “Estrategias de negociación de ventas en empresas comercializadoras de celulares en la zona 3 de Quetzaltenango”. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/01/Garcia-Brenda.pdf>
- Johnston, M. y Marshall, G. (2009). Administración de Ventas. Novena edición. McGraw Hill. Interamericana Editores, SA de CV. México. ISBN: 978-970-10-7282-0.

- Juárez, C. (2021). Principales tendencias en el sector de transporte de carga en 2021. The Logistics World. México. <https://thelogisticsworld.com/transporte/principales-tendencias-en-el-transporte-de-carga-en-el-2021/>
- Marrero, Y. y Ortiz, M. (2018). Perfil de los negociadores comerciales: elementos para su caracterización. Economía y Desarrollo, 159(1), 185-197. [Artículo científico] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100012&lng=es&tlng=es
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. (2019). Estadística - Servicios de Transporte Terrestre por Carretera - Servicios de Carga. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344890-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-carga>
- Navarro, M. (2012). Técnicas de ventas. Primera edición. Red Tercer Milenio. ISBN 978-607-733-031-8 http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Tecnicas_de_venta.pdf
- Padilla-Parot, Ricardo. (2019). No somos eficientes cuando se trata de negociar. Aproximando brevemente a los abogados a un proceso efectivo de negociación. Revista chilena de derecho privado, (33), 119-139. [Artículo científico]. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-80722019000100119>
- Parra, J.; Santiago, E.; Murillo, M. y Atonal, C. (2010). Estrategias para negociaciones exitosas. e-Gnosis, 8(),1-13. [Artículo científico]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73013006009>
- Pimentel, M. (2017). La palabra en la ciencia de la negociación. Departamento de Derecho Público y Ciencias Histórico – Jurídicas. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/454896/mps1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PITS Logística Integral (s.f.). El transporte de carga en el Perú. <http://www.pits.com.pe/noticias/transporte-de-carga-en-el-peru.php>

Pipedrive (s.f.). Negociación de ventas: Qué es y cómo mejorar tus técnicas. Blog.
<https://www.pipedrive.com/es/blog/negociacion-de-ventas>

Rivas, L. (2010). Negociación y Manejo de Conflictos. Guía de estudio sobre el examen de
capacidades gerenciales en negociación. México.
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281668/NEGOCIACION.pdf>

Sebastian Walter Stachú. (2009). Identificación de la problemática mediante Pareto e
Ishikawa. Libro Digital.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/31400?page=1>

Sobrino, C. (2019). ¿Por qué fracasan las negociaciones? Universidad San Martín de Porras.
Revista Digital. Número 2.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-2/por-que-fracasan-las-negociaciones/>

Toledo, J., Paredes, R. y Miranda, E. (2014). ¿Cómo Negociar con Peruanos?: Sector
Comercio al Por Mayor y Menor en Lima Metropolitana. Escuela de Posgrado. Pontificia
Universidad Católica del Perú. Repositorio Alicia. Concytec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_9253013ab59de0196e10799d47a49f78/Details

Ubalter, E. y Zamora, A. (2017). Relación del Marketing Directo y las Ventas en Falavania
EIRL. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel,
Lambayeque.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4211/Ubalter%20Chuquimango%20-%20Zamora%20Feijoo.pdf?sequence=1>

UNICEF (s.f.). Misión #8 – Negociación. Plan 12. Aprender a transformar.
<https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-8-negociaci%C3%B3n>

Uribe, F. (2006). Comunicación y negociación gerencial. Editora FIOCRUZ. Scielo Books.
<http://books.scielo.org/id/gzqf6/epub/rivera-9788575415429.epub>

Urrego, A. (2021). El sector de carga y mensajería creció 39% por aumento en operaciones
e-commerce. La República – LR. Bogotá, Colombia.

<https://www.larepublica.co/empresas/el-sector-de-carga-y-mensajeria-crecio-39-por-aumento-en-operaciones-e-commerce-3162884>

Vásquez, G. (s.f.). Las ventas en el contexto gerencial latinoamericano. Temas de Management. Universidad del CEMA. https://ucema.edu.ar/cimeibase/download/research/59_Vasquez.pdf