



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“TÉCNICA A.I.D.A PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA JUCER CAFINI E.I.R.L.TRUJILLO, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Br. María Radharany Peche Vásquez

Br. Lucy Milagros Vásquez Cachay

**Asesor:**

Dr. Higinio Wong Aitken

Trujillo – Perú

2017

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **María Radharany Peche Vásquez y Lucy Milagros Vásquez Cachay** denominada:

**"TÉCNICA A.I.D.A. PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LAS VENTAS EN  
LA EMPRESA JUCER CAFINI E.I.R.L. TRUJILLO, 2017"**

---

Dr. Higinio Wong Aitken  
**ASESOR**

---

Eco. María Eugenia Alfaro Sánchez  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo  
**JURADO**

---

Dra. Rossana Cancino Olivera  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u> .....	ii
<u>DEDICATORIA</u> .....	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u> .....	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u> .....	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u> .....	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u> .....	vii
<u>RESUMEN</u> .....	viii
<u>ABSTRACT</u> .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	31
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	38
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	71
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. Ejemplo de efectividad en ventas .....	19
Tabla n.º 2. Operacionalización de las variables de investigación .....	31
Tabla n.º 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
Tabla n.º 4. Resumen de eficacia de ventas 2016.....	46
Tabla n.º 5. Resumen de eficiencia de ventas 2016.....	47
Tabla n.º 6. Resumen de efectividad de ventas 2016 .....	47
Tabla n.º 7. Resultados del examen inicial de conocimientos .....	50
Tabla n.º 8. Expectativa del proyecto de técnica A.I.D.A.....	55
Tabla n.º 9. Plan de capacitación 2016.....	56
Tabla n.º 10. Cuestionario evaluador de las actividades de capacitación .....	59
Tabla n.º 11. Evaluación de participante en el proyecto.....	60
Tabla n.º 12. Tabulación de pruebas Pre y Post test de conocimientos .....	63
Tabla n.º 13. Presupuesto de capacitación al equipo de ventas .....	64
Tabla n.º 14. Efectividad de ventas antes de la técnica A.I.D.A. ....	66
Tabla n.º 15. Efectividad de ventas después de la técnica A.I.D.A. ....	66
Tabla n.º 16. Variación de la Eficacia 2016 - 2017 .....	67
Tabla n.º 17. Variación de Eficiencia 2016 - 2017 .....	67
Tabla n.º 18. Variación de Efectividad 2016 - 2017 .....	68
Tabla n.º 19. Venta de Pedidos en el año 2016 - 2017 .....	68
Tabla n.º 20. Pedidos Incumplidos en el año 2016 – 2017.....	69
Tabla n.º 21. Devoluciones de Pedidos en el año 2016 – 2017 .....	69
Tabla n.º 22. Prueba t para medias de dos muestras emparejadas.....	70
Tabla n.º 23. Encuesta para el equipo de ventas – Jucer Cafini E.I.R.L .....	81
Tabla n.º 24. Tabulación de la encuesta aplicada al equipo de ventas .....	84
Tabla n.º 25. Nivel de incumplimiento en pedidos 2016 .....	87
Tabla n.º 26. Frecuencia de compradores 2015 - 2016.....	87
Tabla n.º 27. Beneficio y costo de la capacitación.....	87
Tabla n.º 28. Resultados del examen antes y después de la capacitación .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. Fórmula de la efectividad según Heller .....	18
Figura n.º 2. Fórmula de la efectividad: Eficacia y Eficiencia según Blandon .....	20
Figura n.º 3. Relación entre la eficacia y la eficiencia .....	21
Figura n.º 4. Técnica de Ventas A.I.D.A. ....	24
Figura n.º 5. Técnicas De Venta. Desarrollo Del Talento Comercial. Modelo A.I.D.A.....	25
Figura n.º 6. Prueba de Hipótesis para muestras pareadas o emparejadas o relacionadas .....	37
Figura n.º 7. Aplicación de la Técnica A.I.D.A. en la etapa de Atención del equipo de ventas .....	48
Figura n.º 8. Aplicación de la Técnica A.I.D.A. en la etapa de Interés del equipo de ventas .....	48
Figura n.º 9. Aplicación de la Técnica A.I.D.A. en la etapa de Deseo del equipo de ventas .....	49
Figura n.º 10. Aplicación de la Técnica A.I.D.A. en la etapa de Acción del equipo de ventas .....	49
Figura n.º 11. Aplicación de la Técnica A.I.D.A. del equipo de ventas .....	50
Figura n.º 12. Formato de prueba Pre y Post Test de conocimientos .....	61
Figura n.º 13. Ficha resumen de la efectividad de ventas 2016 .....	86
Figura n.º 14. Estado de Resultados 2015 .....	88
Figura n.º 15. Estado de Resultados 2016 .....	89
Figura n.º 16. Estado de Resultados 2017 .....	90
Figura n.º 17. Constancia emitida al equipo de ventas.....	99
Figura n.º 18. Registro de asistencia de la capacitación .....	100

## RESUMEN

La presente investigación se realiza en la Provincia de Trujillo durante el año 2016 y el presente año. Asimismo, la investigación realizada tiene como objetivo principal medir como la técnica A.I.D.A. mejora la efectividad de las ventas en la empresa Jucer Cafini E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo. Asimismo, tiene como objetivos específicos: identificar la efectividad de las ventas del I Semestre del año 2016, diagnosticar el nivel de aplicación de los componentes de la técnica A.I.D.A., proponer y aplicar la gestión de la técnica A.I.D.A. para mejorar la efectividad de las ventas y finalmente analizar la efectividad de las ventas del I Semestre del año 2017 en relación al I Semestre del año 2016 en la empresa en mención.

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas como la revisión documental, las encuestas aplicadas al equipo de ventas y la entrevista al Gerente General. El cuestionario como instrumento fundamental de la encuesta fue validado por medio de la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach, con el fin de evaluar confiablemente el nivel de aplicación de la técnica A.I.D.A. Mientras que, para la revisión documental se utilizó la ficha resumen como instrumento para identificar la efectividad de las ventas del I Semestre del año 2016. La población objeto de estudio conformada por los 10 colaboradores que pertenecen al equipo de ventas, a ellos se le aplicaron herramientas elaboradas gracias a la revisión de diferentes fuentes bibliográficas para llevar a cabo el procedimiento de la propuesta de la capacitación. Ello permitió detectar las carencias y habilidades que los mismos presentan.

La investigación se desarrolló en la empresa Trujillana Jucer Cafini E.I.R.L, empresa con 16 años dentro del sector comercial, dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos electrónicos, audio digitales y productos multimedia. En ella, se analizó que los colaboradores no contaban con una técnica de ventas conveniente para captar la atención, interés y deseo de las personas, por ello la acción (cierre) de las ventas se veían afectadas. Es así que, como consecuencia de lo analizado se propuso la técnica A.I.D.A. y la aplicación del plan de capacitación para que la empresa comercializadora mejore la efectividad de sus ventas. Después de aplicar la técnica A.I.D.A se logró aumentar los números pedidos en un promedio de 12%, se disminuyó el número de devoluciones en un promedio de 43% y por ende aumentó el número de ventas realizadas correctamente; todo en su conjunto logró que la efectividad de las ventas mejore en un promedio de 8%, asimismo se mejoró la atención al cliente y la satisfacción de estos.

Palabras clave: técnica A.I.D.A., efectividad, ventas, gestión, comercializadora, electrónicos, atención, interés, deseo, acción, plan de capacitación.

## ABSTRACT

The present investigation is carried out in the Province of Trujillo during the year 2016 and this year. Also, the research carried out has as main objective to measure how the technique A.I.D.A. improves the effectiveness of sales in the company Jucer Cafini E.I.R.L., in the city of Trujillo. It also has specific objectives: to identify the effectiveness of the sales of the I Semester of 2016, to diagnose the level of application of the components of the A.I.D.A. technique, to propose and apply the management of the A.I.D.A. technique. to improve the effectiveness of sales and finally to analyze the effectiveness of the sales of the I Semester of the year 2017 in relation to the I Semester of the year 2016 in the mentioned company.

For the collection of data, quantitative and qualitative techniques were used, such as the documentary review, the surveys applied to the sales team and the interview with the General Manager. The questionnaire as a fundamental instrument of the survey was validated through the application of Cronbach's alpha coefficient, in order to reliably evaluate the level of application of the technique A.I.D.A. While the documentary review was used the summary sheet as an instrument to identify the effectiveness of the sales of the I Semester of the year 2016. The target population formed by the 10 employees who belong to the sales team, they were applied tools elaborated thanks to the revision of different bibliographic sources to carry out the procedure of the proposal of the training. This made it possible to detect the deficiencies and skills that they present.

The research was carried out in Trujillana Jucer Cafini E.I.R.L, a company with 16 years in the commercial sector, dedicated to the wholesale and retail sale of electronic products, digital audio and multimedia products. In it, it was analyzed that the collaborators did not have a suitable technique of sales to capture the attention, interest and desire of the people, for that reason the action (closure) of the sales were affected. Thus, as a consequence of the analyzed, the A.I.D.A. technique was proposed and the application of the training plan so that the marketing company improves the effectiveness of its sales. After applying the technique A.I.D.A was able to increase the numbers ordered by an average of 12%, decreased the number of returns by an average of 43% and thus increased the number of sales performed correctly; all in all achieved that the effectiveness of sales improved by an average of 8%, also improved customer service and customer satisfaction.

Key words: A.I.D.A. technique, effectiveness, sales, management, marketing, electronic, attention, interest, desire, action, training plan.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

- Aravena, S., Carreño, C., Cruces, CH. & Moraga, V. (2013). *Modelo de Gestión Estratégica De Ventas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Armstrong, M (2002). *Gerencia de Recursos Humanos*. Inglaterra: Legis
- Becerra, A. (19 de agosto de 2015). *Implementando la Gestión por Procesos*. En Blog: Gestión de Procesos. Recuperada de <http://gestionprocesos201508.blogspot.pe/>
- Benites, J. (2010), *Capacitación para las ventas: objetivos, técnicas y Evaluación*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Blandon M. (2014). *Análisis de rentabilidad*. Recuperado de <http://slideplayer.es/slide/155612/>
- Cardone, G. (2013). *Vendes o Vendes*. México: Penguin Random House Grupo Editorial
- Carrillo, H. (2013). *Las técnicas de venta y su impacto en la cartera de clientes de la empresa Distribuidora Central de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Castro, M., Celis, L., Soto, M., Vanega, S., & Zuluaga, D. (2014). *Gestión por Proceso*. Montería: Corporación Unificada Nacional De Educación Superior Cun. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/0040103724bb8ae3ddbdb>
- Castillo, A. (2011), *Programa de un curso de capacitación en la técnica de ventas A.I.D.A. a una empresa de productos y servicios a crédito*, (Tesis de Licenciatura). Instituto Tecnológico de Sonora, México. Recuperado de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/526\\_castillo\\_angelica.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/526_castillo_angelica.pdf)
- Chiavenato Idalberto (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires: Editorial Dunken. Recuperado de <https://books.google.com.pe>
- Gordillo, P. & Jiménez, S. (2015). *Aplicación de la técnica A.I.D.A. para incrementar las ventas de la empresa Glorisa S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, UPAO, Trujillo, Perú.
- Harrington, J. (1996). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw- Hill.
- Heller Martin. (2012). *Cómo duplicar tu efectividad en ventas*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/como-duplicar-efectividad-ventas/>
- Lazarsfeld, P. (2013). *El vendedor, el proceso y las técnicas: Modelo A.I.D.A.* [En línea]. Recuperado de <https://marketingemergente.files.wordpress.com/2013/05/el-vendedor-el-proceso-y-las-tc3a9cnicas-modelo-A.I.D.A.1.pdf>

- León, N. & Zavala J. (2013). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para el Área de Ventas de una empresa dedicada a la Comercialización de Productos Agrícolas ubicada en la Ciudad De Milagro*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Munch, G. (2006), *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. España: Editorial Trilla.
- Ortega, A. (2013). *Programa de capacitación sobre la Técnica de ventas A.I.D.A. para mejorar el proceso de ventas en una empresa comercializadora de Vidrios y Aluminios Martínez*. (Tesis de Licenciatura). Instituto Tecnológico de Sonora, Ciudad Obregón, Sonora, México. Recuperado de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/704\\_ortega\\_arturo.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/704_ortega_arturo.pdf)
- Pro Optim (20 de junio de 2016). *El mapa de procesos y su importancia en la gestión de una organización*. En Blog: Pro Optim. Recuperado de <http://blog.pro-optim.com/2016/06/20/el-mapa-de-procesos-y-su-importancia-en-la-gestion-de-una-organizacion/>
- Rey, D. (s.f.). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Recuperado de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rincón García J. (2009). *Análisis y mejora de los procesos de gestión en un parque de maquinaria*. Madrid: Universidad Carlos III. Recuperado de [http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8194/PFC\\_Javier\\_Rincon\\_Garcia.pdf?sequence=1](http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8194/PFC_Javier_Rincon_Garcia.pdf?sequence=1)
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa Noriega Editores.
- Stanton, R., Etzel, C., & Walker, P. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
- Vertice, L. (2009), *Técnicas de Ventas*. España: Ediciones Vértice.
- Villegas, E. & Aldave, A. (2016). *Influencia de la técnica A.I.D.A. en las ventas de los representantes médicos de Medifarma S.A. – Sucursal La Libertad, año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, UPN, Trujillo, Perú.
- Zoltners, Sinha, & Lorimer. (2008). *Un marco para los investigadores y especialistas: Diario de ventas personales y gestión comercial*. Madrid, España: Prentice Hall.