



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA  
RADIADORES ROJAS S.A.C., LIMA 2019.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Omar Enrique Salinas Reyes

Asesor:

**Mg. Ramos Caveró, María**

Lima - Perú

2020

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	29
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	33
2.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	35
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	35
3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS INFERENCIALES.....	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	52
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables.....	31
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable gestión comercial.....	35
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión planeación.....	36
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión organización.....	37
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.....	38
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión control.....	39
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la variable competitividad.....	40
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la infraestructura y política.....	41
Tabla 9. Distribución de frecuencia de las políticas macroeconómicas.....	42
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la calidad del ambiente de negocios.....	43
Tabla 11. Distribución de frecuencia del desarrollo del clúster.....	44
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la sofisticación de las operaciones y estrategias..	45
Tabla 13. Correlación entre la variable gestión comercial y la variable competitividad ....	46
Tabla 14. Correlación entre la variable gestión comercial y la dimensión infraestructura y política.....	47
Tabla 15. Correlación entre la variable gestión comercial y la dimensión política macroeconómicas.....	48
Tabla 16. Correlación entre la variable gestión comercial y la dimensión calidad del ambiente de negocios.....	49
Tabla 17. Correlación entre la variable gestión comercial y la dimensión desarrollo del clúster.....	50
Tabla 18. Correlación entre la variable gestión comercial y la dimensión sofisticación de las operaciones y estrategias.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barras de la variable gestión comercial.....	35
Figura 2. Diagrama de barras de la planeación .....	36
Figura 3. Diagrama de barras de la organización .....	37
Figura 4. Diagrama de barras de la dirección.....	38
Figura 5. Diagrama de barras del control .....	39
Figura 6. Diagrama de barras de la competitividad.....	40
Figura 7. Diagrama de barras de la infraestructura y política .....	41
Figura 8. Diagrama de barras de las políticas macroeconómicas.....	42
Figura 9. Diagrama de barras de la calidad del ambiente de negocios.....	43
Figura 10. Diagrama de barras de el desarrollo del clúster .....	44
Figura 11. Diagrama de barras de la sofisticación de las operaciones y estrategias .....	45

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Determinar la influencia de la gestión comercial en la competitividad de la empresa Radiadores Rojas S.A.C., Lima 2019. Además, presenta una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, diseño no experimental y de corte trasversal. Con respecto a la población estuvo constituida por 25 administrativos de la empresa Radiadores Rojas S.A.C. tomando como muestra la totalidad de la población. Además, como técnica se utilizó para recolectar los datos. Se observó que el 92,00% de los trabajadores de la empresa Radiadores Rojas S.A.C., Lima 2019 perciben que la gestión comercial se encuentra en un nivel medio. Mientras el 8,00% de trabajadores considera que ello se encuentra a un nivel alto. Finalmente, por medio del análisis estadístico inferencial, que el  $\text{sig} = ,022 < 0,05$  entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la gestión comercial influye de manera positiva en la competitividad de la empresa Radiadores Rojas S.A.C., Lima 2019. Asimismo, el grado de correlación ( $r = ,357$ ) es de nivel moderado.

**Palabras clave:** gestión comercial, competitividad, empresa

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Acuña, N., Figueroa, L. y Wilches, M. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Revista chilena de ingeniería*, 25(1), 143-153. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n1/0718-3305-ingeniare-25-01-00143.pdf>
- Arbabi, M., Vazifehdoust, H. & Hamdi, K. (2019). Investigating the Effect of Commercial and Operational Factors on Competitiveness Improvement. *Journal of System Management*, 5(3), 69-80. Retrieved from [http://sjsm.iaushiraz.ac.ir/article\\_668415.html](http://sjsm.iaushiraz.ac.ir/article_668415.html)
- Asencio, L., Neira, G. y González, E. (2018) Análisis de factores de competitividad y su incidencia en la gestión de ventas del mercado artesanal Guayaquil. *Rev. Publicando*, 5 (14- 2) 352-369. Recuperado de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/1159/pdf\\_842](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/1159/pdf_842)
- Bermeo, J. (2018). Análisis de la gestión de riesgos financieros en grandes empresas comerciales de Guayaquil. *Revista multidisciplinaria de investigaciones científicas*, 2(14), 116-128. Recuperado de <http://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/195/139>
- Bonilla, J. (2018). Análisis de la gestión de riesgos financieros en grandes empresas comerciales de Guayaquil. *Revista multidisciplinaria de investigación*, 2(14), 140-148. Recuperado de: <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/195/139>

- Buitrago, A., Rodríguez, M. y Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *Revista Podium*, (35), 97-118. Recuperado de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/310>
- Cabanillas, S. y Cruz, L. (2017). Influencia de los costos basados en actividades en la competitividad del sector industrial en la Ciudad de Chiclayo- Perú. *Tzhoecoen* 9 (4), 75-82. DOI: <https://doi.org/10.26495/rtzh179.424337>
- Carpintero, P. (2017). *La gestión comercial en la empresa Superkasa de la ciudad de Riobamba y su incidencia en las ventas en el periodo 2015*. (Tesis de titulación) Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3802/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0014.pdf>
- Chiri, A. (2011). *Competitividad y Desarrollo Evolución y Perspectivas Recientes*. Perú: Editorial Planeta Perú S. A. Recuperado de [https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/competitividad\\_y\\_desarrollo.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/competitividad_y_desarrollo.pdf)
- Clarke, M., Cisneros, Y. y Paneca, Y. (2018) Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas. *Ciencias Holguín*, 24 (4) Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181557161002>
- Domínguez, P. (2017). *Gestión de la innovación para la competitividad empresarial de la empresa Coldfinox S.A.C Lima, 2017*. (Tesis de licenciatura) Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <https://bit.ly/2lWeKoi>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de [https://issuu.com/cobach/docs/metodologia\\_investigacion1](https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, M., González, L. y Demuner, M. (2016). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Revista Estudios Fronterizos* 18(35), 107-130. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5793716>
- León, J. y Corozo, D. (2017). *Mejora al proceso de gestión comercial en la empresa Fomentcorp S.A.* (Tesis de titulación) Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19730/1/Tesis%20Mejora%20al%20proceso%20de%20gesti%C3%B3n%20comercial%20en%20la%20empresa%20fomentcorp%20S.pdf>
- Llontop, E. (2018). *Indicadores de gestión comercial y su influencia en la competitividad de la industria comercializadora de repuestos automotriz Chiclayo, 2017*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28447/Llontop\\_CEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28447/Llontop_CEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R., Rodríguez, L. y Calva, J. (2018) Análisis de la posición del Perú en los reportes de Competitividad del Foro Económico Mundial. *Rev. Infinitum* 7(2)1-10. Recuperado de <http://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/INFINITUM/article/view/422>
- Marcó, F. Loguzzo, M. y Fedi, J. (2016) *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. (2da ed.) Argentina: UNAJ Recuperado de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Marquina, P., Avolio, B. y Del Carpio, L. (2019). *Resultados del ranking de competitividad mundial 2019*. Lima, Perú: CENTRUM Publishing. Recuperado de: [https://www.centrumthink.pucp.edu.pe/Docs/files/resultados\\_del\\_ranking\\_de\\_competitividad\\_mundial\\_2019.pdf](https://www.centrumthink.pucp.edu.pe/Docs/files/resultados_del_ranking_de_competitividad_mundial_2019.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). *Principales ejes para impulsar la competitividad y productividad*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad\\_productividad.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad_productividad.pdf)
- Monterroso, E. (2016). Competitividad y estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 3 (3), 4-26. Recuperado de <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>
- Morera, A. y Gonzales, S. (2018). Propuesta de mejora de la gestión comercial para incrementar las ventas de las líneas de servicio de la empresa Promas S.R.L. Trujillo, 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://n9.cl/qoew>
- Pilozo, C. y González, C. (2018). *Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión comercial de la empresa transporte de carga pesada Muñoz S.A.* (Tesis de titulación) Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28591/1/Tesis%20Cindy%20Pilozo%20%26%20Carla%20Gonzalez.pdf>
- Pombo, J. (2016). *Proceso integral de actividad comercial*. España: Paraninfo.

- Ponce, J. (2017). La gestión comercial y su influencia en el crecimiento de las pymes hoteleras de Manabí. *Revista ECA*, 8(12), 64-68. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6230342.pdf>
- Santipanusopon, S. & Worawattanaparinya, S. (2019). Simulation Model for Commercial Innovation Management Guideline in Industrial Business for Thailand Competitiveness in Global Market. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(5). Retrieved from <https://www.abacademies.org/articles/simulation-model-for-commercial-innovation-management-guideline-in-industrial-business-for-thailand-competitiveness-in-global-mark-8532.html>
- Simonato, F. (2018). La innovación en el área comercial a través de la gestión de las experiencias. *Revista Digital FCE*, 11(6), 63-79. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/3469/4103>
- Sorlózano, M. (2014). *Gestión económica financiera básica de la actividad de ventas e intermediación comercial*. España: IC editorial.
- Toral, R., Gallardo, N., Pasaca, M., y Cevallos, C. (2019) La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Revista científica*, 5(1) 136-159. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.