

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LOS FACTORES DE ÉXITO EN LA BUENA GESTIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA MOVIL BUS SAC EN EL PERIODO DE PANDEMIA 2020-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Estefany Carolai Castillo Calderon
Karen Madeley Masgo Huaman

Asesor:

Mg. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2022

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	32
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	32
ANEXO 2: Encuesta.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Alfa de Cronbach	16
Tabla 2.	Grado de fiabilidad.....	17
Tabla 3.	¿Considera usted que en su área se delegaron las funciones de manera correcta?.....	19
Tabla 4.	¿Considera usted que en su área la toma de decisiones fue de manera asertiva?	20
Tabla 5.	¿Considera usted que el compromiso y cooperación es fundamental entre los colaboradores?	20
Tabla 6.	¿Considera usted que hubo una adecuada comunicación entre los colaboradores?.....	21
Tabla 7.	¿Considera que en su área se logró desarrollar las estrategias adecuadas en base a la necesidad del mercado actual?	22
Tabla 8.	¿Considera usted que en su área se emplean estrategias para mantener las relaciones comerciales?	23
Tabla 9.	¿Considera usted que en su área se desarrolló un efectivo plan estratégico para mejorar las ventas?.....	24
Tabla 10.	¿Considera usted que en su área se cumplen con todas las exigencias del cliente?	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 ¿Considera usted que en su área se delegaron las funciones de manera correcta?.....	19
Ilustración 2 ¿Considera usted que en su área la toma de decisiones fue de manera asertiva?	20
Ilustración 3 ¿Considera usted que el compromiso y cooperación es fundamental entre los colaboradores?.....	21
Ilustración 4 ¿Considera usted que hubo una adecuada comunicación entre los colaboradores?.....	22
Ilustración 5 ¿Considera que en su área se logró desarrollar las estrategias adecuadas en base a la necesidad del mercado actual?.....	23
Ilustración 6 ¿Considera que en su área se logró desarrollar las estrategias adecuadas en base a la necesidad del mercado actual?.....	24
Ilustración 7 ¿Considera que en su área se logró desarrollar las estrategias adecuadas en base a la necesidad del mercado actual?.....	25
Ilustración 8 ¿Considera usted que en su área se cumplen con todas las exigencias del cliente?.....	26

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación de los factores de éxito en la buena gestión de la misma en tiempos de pandemia.

La metodología desarrollada en la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo y un nivel de clasificación correlacional. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Para dar cumplimiento al objetivo se planteó como instrumento las encuestas y como herramienta los cuestionarios, la cual fue realizada a los trabajadores del área comercial, permitiendo la obtención de resultados importantes que posteriormente fueron analizados y relacionados. El hallazgo en esta investigación fue mediante estadística descriptiva e inferencial, dando como resultado una correlación de 0.879 entre las variables.

Las conclusiones que se logró obtener en esta investigación fue la importancia de la relación entre los factores de éxito y la buena gestión comercial en la empresa MOVIL BUS SAC.

Palabras clave: Factores de éxito, gestión comercial, pandemia, transporte

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alonso Ferreras, V. (2016). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180713901003>
- Arias, M., & Mora, A. (2020). Sistema de control interno y la gestión comercial de calidad - agencia de carga - Perú container line EIRL, año 2018. *Repositorio Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5670/ARIAS_MORA_FCC_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bolaños, A., & Baquerizo, M. (2017). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Innova research journal*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/425/1021>
- Calle Palla, B. (2018). GESTIÓN COMERCIAL Y CERTIFICACIÓN FAIRTRADE EN LA. *Repositorio Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5317/Tesis_Gesti%20Comercial_Certificaci%20Fairtrade.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clarke, M., Cisneros, Y., & Paneca, Y. (2018). Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas. *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161002/181557161002.pdf>
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Santa Fe: MC Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (22 de Marzo de 2021). *Cámara de comercio de Lima*. Obtenido de <https://lacamara.pe/en-el-2020-se-crearon-mas-de-235-000-empresas-en-el-peru/#:~:text=Al%20cierre%20del%20a%C3%B1o%20pasado,de%2045.000%20empresas%20se%20se%20al%20IIEDEP>
- León, E., Marulanda, N., Gonzáles, N., & Helí, H. (Junio de 2017). Factores Claves de éxito en la implementación de Lean Manufacturing en algunas empresas con sede en Colombia. *Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932017000100005
- Manene, L. (2016). Validación de la teoría del retorno de la inversión en la Gestión Comercial en las empresas logísticas del Perú. 13. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622082/COKCHI_CR.pdf?sequence=16&isAllowed=y

- Manobanda , R., & León, A. (2021). Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a cauda del COVID-19. *593 Digital Publisher CEIT*, 76. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/655/770
- Marchesi, O. (29 de Marzo de 2021). *Desafíos PWC*. Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/ceoperuanos-esta-haciendo-cambios-en-proposito-de-su-organizacion/>
- Montalván , J., Guerrero, W., & Maruri, J. (2020). Estudio de identificación de factores de éxito de gestión de los asociados comunitarios de Salinas de Guaranda. *Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1587>
- Navarro, J., Moscoso, M., & Calderón, G. (2017). La investigación de la depresión en adolescentes en el Perú: una revisión sistemática. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/iber/v23n1/a05v23n1.pdf>
- Peña , B., Del Henar, C., & Fernandez , G. (30 de Octubre de 2017). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Redalyc.org*, 31, 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045567050.pdf>
- Rocca, E., García, D., & Duréndez, A. (2017). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/16431/16815>
- Roldan, Pedro, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación*. Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Santamaria Peraza, R. (2018). Las PYMES y factores para obtener el éxito, inicio para el marco referencial. *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535009/215058535009.pdf>