



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La Gestión Comercial y su relación con el desarrollo de un Plan  
Estratégico en la empresa Comsatel Perú 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Oscar Bryan Rojas Arrieta

**ASESOR:**

Dr. Narciso Fernández Saucedo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**Página Del Jurado**

.....  
PRESIDENTE

.....  
SECRETARIO

.....  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres por financiar los primeros años de mi carrera, por su apoyo económico, moral, dándome siempre las ganas de esforzarme el doble en todo, por su interés en que cumpla mis metas y sea una persona mejor cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por protegerme, brindarme salud, fuerzas y conocimientos para cumplir mis metas, Agradezco también al a mis amigas que llegue a conocer en la universidad con la que conformamos un grupo de estudios y una amistad sólida y sincera. Al mismo tiempo agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas, poder estudiar mi carrera y brindarme los conocimientos para desarrollarme como profesional, Asimismo agradezco a mi asesor de tesis el Dr. Narciso Fernández Saucedo con quien tuve la oportunidad de desarrollar el proyecto y ejecución de mi tesis, por su apoyo incondicional.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Oscar Bryan Rojas Arrieta con DNI N° 72705244, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016

---

Oscar Bryan Rojas Arrieta

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gestión Comercial y su Relación con el Desarrollo de un Plan Estratégico en la Empresa Comsatel Perú 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Oscar Bryan Rojas Arrieta

## **ÍNDICE**

### **GENERALIDADES**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos.	26

#### **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	33

#### **III. RESULTADOS**

3.1. Prueba de Normalidad	45
---------------------------	----

#### **IV. DISCUSIÓN**

#### **V. CONCLUSIÓN**

#### **VI. RECOMENDACIONES**

#### **VII. REFERENCIAS**

#### **ANEXOS**

Instrumento	64
Matriz de consistencia	65
Validación del instrumento	66

## RESUMEN

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre la Gestión Comercial y el desarrollo del plan estratégico en la empresa Comsatel Perú 2016, el que se cumplió. Es un estudio descriptivo en el que se evaluaron cuatro aspectos en la variable gestión comercial: comercialización, servicio al cliente, marketing mix e investigación comercial; y otros cuatro en la variable plan estratégico: análisis de la situación, establecimiento de objetivos y estrategias, implementación de la estrategia y control de la estrategia comercial. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal. Para la medición de la variable se utilizó la encuesta, usando como instrumento. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del programa estadístico SPSS versión 22, se trabajó con una población de 33 colaboradores, así mismo se demostró la hipótesis plantada como cierta.

Palabras clave: gestión comercial, plan estratégico.



## **ABSTRACT**

The general objective of the research thesis was to determine the level of relationship between the Commercial Management and the development of the strategic plan in the company Comsatel Peru 2016, which was fulfilled. It is a descriptive study, four aspects were evaluated in the variable commercial management: marketing, customer service, marketing mix and commercial research; In the variable strategic plan: analysis of the situation, establishment of objectives and strategies, implementation of the strategy and control of the commercial strategy. The research design is non-experimental cross-sectional type. For the measurement of the variable was used the survey, using as instrument. Statistical processing of the data was done through the application of the statistical program SPSS version 22, we worked with a population of 33 collaborators, also the hypothesis was shown planted as true.

Keywords: commercial management, strategic plan.