



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS  
PROCESOS LOGÍSTICOS, EN EL SECTOR RETAIL DEL  
DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO AÑO, 2022**

**PRESENTADO POR  
JAZMINA IVETTE RAMOS GUTIERREZ  
HERMINIA ISABEL SANTISTEBAN MACO**

**ASESOR  
CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS  
LOGÍSTICOS, EN EL SECTOR RETAIL DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE  
SURCO AÑO, 2022**

**TESIS PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
JAZMINA IVETTE RAMOS GUTIERREZ  
HERMINIA ISABEL SANTISTEBAN MACO**

**ASESOR:  
DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS  
LOGÍSTICOS, EN EL SECTOR RETAIL DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE  
SURCO AÑO, 2022**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Cristian Alberto Yong Castañeda

### **MIEMBROS DEL JURADO**

#### **PRESIDENTE:**

Dr. Sabino Talla Ramos

#### **MIEMBRO DEL JURADO**

Dr. Giovanni Tomas Sebastiani Miranda

#### **SECRETARIO:**

Dra. Luz María Galindo Uribe

### **DEDICATORIA:**

Dedicamos esta tesis a Dios y a nuestros padres quienes desde inicio y término de nuestro camino profesional siempre nos apoyaron, nuestro más sincero agradecimiento durante este proceso de arduo esfuerzo y dedicación y poder culminar exitosamente la carrera de contabilidad. Gracias a todos los que de alguna manera fueron partícipes y nos acompañaron en el camino.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradecemos a nuestros asesores, quienes nos guiaron a resolver consultas y sobre todo apoyaron de manera extraordinaria, a través de cada una de las fases de este proyecto.

De igual manera, agradecemos a nuestra universidad por proporcionarnos todas las herramientas necesarias para plasmarlo y culminar este proceso de investigación.

A nuestras familias, quienes nos apoyaron y dieron soporte, motivándonos a mejorar y crecer cada día.

PAPER NAME	AUTHOR
Tesis GESTION COMERCIAL Y SU INC-JA ZMINA_HERMINIA %28Paraf.%29.docx	JAZMINA IVETTE RAMOS GUTIERREZ

---

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>19412 Words</b>	<b>109342 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>138 Pages</b>	<b>4.7MB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Jan 8, 2024 2:00 PM GMT-5</b>	<b>Jan 8, 2024 2:16 PM GMT-5</b>

---

#### ● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks



## ÍNDICE

TÍTULO .....	i
ASESOR Y MIEMBROS DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA:.....	iii
AGRADECIMIENTO: .....	iv
TURNITIN: .....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.Descripción de la realidad problemática. ....	1
1.1.1. Delimitación de la investigación .....	5
1.1.2. Delimitación espacial .....	5
1.1.3. Delimitación temporal.....	5
1.1.4. Delimitación social .....	6
1.1.5. Delimitación conceptual .....	6
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.1. Problema Principal .....	7
1.2.2. Problemas Específicos.....	7
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. Objetivo Principal .....	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1. Justificación.....	8
1.4.2. Importancia .....	8
1.4.3. Viabilidad de la investigación .....	9
1.5. LIMITACIONES.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	10
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	14
2.2.1.1. Definiciones:.....	17
2.2.1.2. Planificación Estratégica .....	20
2.2.1.3. Gestión de Ventas.....	21
2.2.1.4. Planificación de la Demanda.....	23
2.2.2. Procesos logísticos .....	24
2.2.2.1. Costos Logísticos.....	29
2.2.2.2. Cadena de suministro .....	31
2.2.2.3. Riesgos logísticos .....	32
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL .....	34
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	34
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	35
3.3.1. Variable Independiente: La gestión comercial .....	35
3.3.2. Variable Dependiente: Procesos logísticos.....	36

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	37
4.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
4.1.1. Tipo de investigación .....	37
4.1.2. Nivel de investigación .....	38
4.1.3. Método .....	38
4.1.4. Diseño.....	38
4.1.5. Enfoque.....	38
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
4.2.1. Población .....	39
4.2.2. Muestra .....	40
4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	43
4.3.1. Técnicas.....	43
4.3.2. Instrumentos .....	43
4.3.3. Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad. ....	43
4.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	46
4.5. ASPECTOS ÉTICOS .....	47
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	48
5.1. Presentación .....	48
5.2. Interpretación de resultados.....	49
5.2.1. Pregunta (X).....	49
5.2.2. Pregunta (X.1.1).....	51
5.2.3. Pregunta (X.1.2).....	53

5.2.4. Pregunta (X.2.1).....	54
5.2.6. Pregunta (X.3.1).....	57
5.2.7. Pregunta (X.3.2).....	59
5.2.8. Pregunta (Y.1).....	60
5.2.9. Pregunta (Y.1.1).....	62
5.2.10. Pregunta (Y.1.2).....	63
5.2.11. Pregunta (Y.2.1).....	65
5.2.12. Pregunta (Y.2.2).....	66
5.2.13. Pregunta (Y.3.1).....	68
5.2.14. Pregunta (Y.3.2).....	69
5.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	71
5.3.1 Hipótesis específica (a).....	71
5.3.2. Hipótesis específica (b).....	77
5.3.3. Hipótesis específica (c).....	83
5.3.4 Hipótesis general .....	88
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..	95
6.1. Discusión .....	95
6.2. CONCLUSIONES .....	100
6.3. RECOMENDACIONES .....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS .....	111
ANEXO ° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	112
ANEXO ° 02: ENCUESTA.....	113

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1.- Nivel de automatización en las diferentes áreas.....	3
Figura 2.- Fórmula del muestreo aleatorio .....	41
Figura 3.- Factor de distribución muestral .....	42
Figura 4.- Fórmula de prueba de confiabilidad.....	46
Figura 5.- Gestión comercial .....	50
Figura 6.- Plan de acción .....	52
Figura 7.- Monitoreo y medición .....	53
Figura 8.- Negociación .....	55
Figura 9.- Análisis de riesgo .....	56
Figura 10.- Factores externos .....	58
Figura 11.- Kpi's comerciales.....	59
Figura 12.- Procesos logísticos .....	61
Figura 13.- Inventarios .....	62
Figura 14.- Almacenamiento .....	64
Figura 15. Costo de transporte.....	65
Figura 16.- Costo de despacho .....	67
Figura 17.- Control de proveedores.....	68
Figura 18.- Rotación de inventarios.....	70
Figura 19.- Distribución Chi Cuadrado - Hipótesis específica (a).....	76

Figura 20.- Barra 3d simple -recuento indicador x1 por indicador y1 .....	77
Figura 21.- Distribución Chi Cuadrado de hipótesis específica (b).....	82
Figura 22.- Barra 3d simple -recuento indicador x2 por indicador y2 .....	82
Figura 24.- Distribución Chi Cuadrado de hipótesis específica (c) .....	87
Figura 25.- Barra 3d simple recuento de indicador x3 por indicador y3 .....	88
Figura 26.- Distribución Chi Cuadrado de hipótesis general .....	93
Figura 27.- Barra 3d simple recuento de variable independiente por variable dependiente.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Operacionalización de variables independiente: gestión comercial .....	35
Tabla 2.- Operacionalización de la variable dependiente: procesos logísticos ....	36
Tabla 3.- Población considerada especializada para encuestas .....	40
Tabla 4.- Distribución muestral para las encuestas .....	42
Tabla 5.- Tabla de validez .....	44
Tabla 6.- Resumen de procesamiento de casos .....	44
Tabla 7.- Estadísticas de fiabilidad.....	45
Tabla 8 . Rangos de nivel de confiabilidad .....	45
Tabla 9.- Cálculo Del Alfa De Cronbach Mediante Excel .....	46
Tabla 10.- Gestión comercial.....	50
<i>Tabla 11.- Plan de acción.....</i>	<i>51</i>
Tabla 12.- Monitoreo y medición .....	53
Tabla 13.- Negociación .....	54

Tabla 14 .- Análisis de riesgo .....	56
Tabla 15.- Factores externos.....	57
Tabla 16.- Kpi's comerciales.....	59
Tabla 17.- Procesos logísticos .....	60
Tabla 18.- Inventarios.....	62
Tabla 19.- Almacenamiento.....	63
Tabla 20.- Costo de transporte.....	65
Tabla 21.- Costo de despacho .....	66
Tabla 22.- Control de proveedores.....	68
Tabla 23.- Rotación de inventario.....	69
Tabla 24.- Planificación estratégica vs costos logísticos.....	73
Tabla 25.- Valores esperados calculados .....	74
Tabla 26.- Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis específica (a) ..	75
Tabla 27.- Tabla cruzada de la hipótesis específica (a) .....	75
Tabla 28.- Pruebas de Chi-Cuadrado - hipótesis específica (a).....	75
Tabla 29.- Gestión de ventas vs cadena de suministro.....	79
Tabla 30.- Valores esperados calculados .....	80
Tabla 31.- Resumen de procesamiento de casos de hipótesis específica (b).....	81
Tabla 32.- Tabla cruzada gestión de ventas *cadena de suministro .....	81
Tabla 33.- Prueba de Chi Cuadrado-hipótesis específica (b) .....	81
Tabla 34.- Planificación de demanda vs riesgos logísticos .....	84
Tabla 35.- Valores esperados calculados .....	85
Tabla 36.-Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis específica (c) ...	86
Tabla 37.- Tabla cruzada de la hipótesis específica (c). .....	86
tabla 38.- pruebas de Chi Cuadrado .....	87

Tabla 39.- Gestión comercial vs procesos logísticos.....	89
Tabla 40.- Valores esperados calculados .....	91
Tabla 41.- Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis general .....	91
tabla 42.- Tabla cruzada de la hipótesis general .....	92
Tabla 43.- Pruebas de Chi Cuadrado.....	92

## **RESUMEN**



El presente trabajo de investigación titulado “La gestión comercial y su incidencia en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”, tiene como objetivo principal demostrar que las gestiones relacionadas de las áreas de la gestión comercial y logística tienen un impacto significativo en el giro del sector.

Asimismo, el enfoque de investigación adoptado fue aplicado y específico. El método utilizado en este estudio es de naturaleza analítica, ya que se examinaron variables junto con sus respectivos indicadores e índices. El grupo de estudio estuvo compuesto por 38 personas entre gerentes, asistentes y analistas de las áreas logísticas, contabilidad y administradores del sector retail del distrito de Santiago de Surco.

Los resultados obtenidos serán procesados mediante el sistema estadístico SPSS V 27.

Los aciertos encontrados se establecerán al final de la investigación, de las mismas que se evidencian en las conclusiones y recomendaciones.

Para concluir la tesis servirá como antecedente para el desarrollo de proyectos de investigación relacionados con la gestión comercial y procesos logísticos.

**Palabras clave:** La gestión comercial, procesos logísticos.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work entitled "Commercial management and its impact on logistics processes in the retail sector of the Santiago de Surco district in 2022" is to demonstrate that the related management of the areas of commercial and logistics management have a significant impact on the direction of the sector. Likewise, the type of research developed was applied and specific. The method used in this research is analytical because variables were evaluated with their corresponding indicators and indices. The population was made up of 38 people, including managers, assistants and analysts from the logistics, accounting and administrators of the retail sector in the Santiago de Surco district. The results obtained will be processed using the SPSS V 27 statistical system. The successes found will be established at the end of the investigation, as evidenced in the conclusions and recommendations. To conclude the thesis will serve as a background for the development of research projects related to commercial management and logistics processes.

Keywords: Commercial, management, Logistics, Processes.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La gestión comercial y su incidencia en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”. Tiene como propósito, analizar la efectividad de las operaciones que pueden tener un impacto significativo en el rendimiento y la competitividad en el sector. Como la logística desempeña un papel fundamental, siendo un componente esencial que afecta directamente a la gestión comercial de las empresas en un mercado cada vez más competitivo y orientado hacia la satisfacción del cliente, la eficiencia en la cadena de suministro, la distribución, el almacenamiento y la gestión de inventario son fundamentales para mantenerse a la vanguardia y haciendo frente a estos cambios que se dan constantemente a las necesidades del cliente.

La logística en el sector retail abarca desde la adquisición de materias primas y productos hasta la entrega final al consumidor, pasando por la planificación de rutas y accesos, la gestión de inventario, la coordinación con los proveedores y la optimización de los procesos. El impacto de una logística eficiente se refleja en la reducción de costos operativos, la mejora en los tiempos de entrega, la minimización de pérdidas y la maximización de la disponibilidad de productos en las tiendas.

En esta introducción, explicaremos cómo una gestión comercial y logística bien estructurada y ágil en el sector retail no solo puede impulsar la eficacia de las operaciones, sino también influir directamente en la experiencia del cliente. Evidenciamos cómo una administración estratégica de la cadena de suministro no solo reduce los gastos, sino que también permite la adaptabilidad a las demandas cambiantes del mercado, la implementación de nuevas estrategias de promoción

y la creación de una ventaja competitiva sólida en un entorno comercial dinámico y desafiante.

Esta investigación busca despertar el interés lector, trabajadores entre otros dedicadas al rubro del sector que no cuentan con un sistema bien estructurado en la gestión comercial, dado que su apropiada utilización aumentará la competitividad y conllevará al éxito de las actividades operacionales de las empresas.

La tesis, está desarrollada en seis (6) capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I - Planteamiento del Problema, donde se describe la situación problemática como fundamento de la investigación, siendo la base para la formulación de los problemas, objetivos e hipótesis en el presente trabajo de investigación.

Capítulo II - Marco Teórico, donde se desarrollan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y los términos básicos.

Capítulo III - Hipótesis y que se dan constantemente a las necesidades de sus clientes, donde se desarrolla la hipótesis general, las hipótesis específicas y la operacionalización de variables independientes como dependientes.

Capítulo IV - Metodología, donde se aborda la estructura metodológica, incluyendo el enfoque poblacional y de muestra, los métodos de recolección de datos, estrategias para el análisis de la información, y consideraciones éticas involucradas. Presentamos la tabla de recursos y Cronograma correspondientes fuentes de información y Anexos.

Capítulo V - Los resultados obtenidos después de aplicada las técnicas de recolección de datos mediante la encuesta.

Capítulo VI – La discusión de los resultados obtenidos, la interpretación y recomendaciones del trabajo de investigación.

Finalizamos, con las fuentes de investigación y los anexos que son parte de la tesis materia de la presente.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

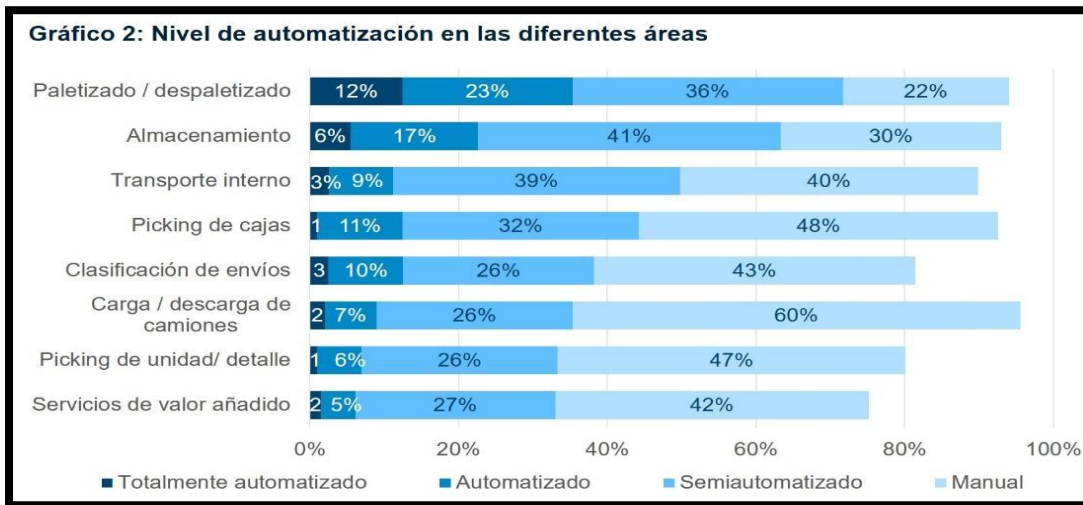
En el 2001 fue creada La asociación de centros comerciales y de entretenimiento del Perú (ACCEP), con el objetivo de impulsar el desarrollo de la industria del sector retail, entre los cuales tenemos los más importantes malls del Perú. En tal sentido ACCEP (2022) enfatiza que el año 2022 fue bastante significativo para el sector y los peruanos, los últimos años nuestro país ha enfrentado nuevos cambios a causa de la pandemia COVID-19, por ello ha tenido que diseñar, modificar e incluso implementar diferentes estrategias para el sector y lograr adaptarse a la nueva normalidad. Hubo un aumento significativo del comercio en línea que ha transformado la logística de distribución como parte esencial para la implementación de nuevos procedimientos prácticos y soluciones enfocadas en las necesidades de los clientes. Podemos remarcar que los retail forman parte de los principales actores del sector que contribuyen al crecimiento económico del país

destacando entre ellas las marcas, tiendas por departamento y los supermercados, consecuentemente se puede considerar que tienen la responsabilidad de garantizar entornos seguros, modernos y cómodos para los arrendatarios, proveedores y visitantes. Fomentando así un ambiente propicio para el crecimiento y asegurando productos y servicios de calidad, con lo cual contribuyen con la formalización del comercio en Perú.

A pesar de que muchos de los centros comerciales tienen procesos avanzados sin embargo no todos optan por un replanteamiento logístico que haga frente a las nuevas tendencias y tecnologías como consecuencia de la COVID-19 el cual ha desafiado a las empresas a ser más flexibles, resistentes y digitalmente capacitadas en sus procesos logísticos, una mala gestión comercial resulta costoso a su vez perjudica las ventas de los locatarios (tiendas) lo que plantea esta investigación es que la estrategia implementada debe ser orientada a las características particulares de cada empresa se debe implementar de forma estructurada, organizada y operativa los procesos de canales de distribución para este sector.

Señala Novo Logística (2019), el informe del estudio global sobre el nivel de automatización de la cadena de suministro en el sector gran consumo como se refleja en la figura

FIGURA 1.- NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN EN LAS DIFERENTES ÁREAS.



Fuentes: <https://www.novologistica.com>

De acuerdo con los resultados que muestra la figura 1, podemos concluir que a nivel mundial existe un 80% del mercado de consumo que no cuenta con automatización de los procesos de cadena de suministro para el consumo de la demanda aún hay un largo recorrido para la plena automatización.

La gestión comercial interviene directamente en los procesos logísticos de un retail, por lo que surge la necesidad de indagar y dar a conocer el impacto en los procesos por causas de una deficiente gestión en la cadena de suministro y la usencia de sinergias en la colaboración entre áreas para concluir el cierre de ventas con los locatarios. Puesto que los procesos inician con un acuerdo comercial entre el arrendador y locatario (tienda), ambas partes expresan su interés y negocian los términos tales como: ubicación y espacio, costo de alquiler, determinación de reglas y rutas de acceso de proveedores, vigencia de contratos, costos de mantenimiento, marketing, políticas ,regulaciones del centro comercial, permanencia y salida de los



locales a través de un contrato de arrendamiento, en las cuales se establece los términos y condiciones entre ambas partes.

Es ahí que surge una serie de problemas y conflictos que en algunos casos pueden tener implicancias legales y financieras tanto para el arrendador como para el arrendatario y esto genera gastos y pérdidas para ambas partes.

Ahora bien, uno de los problemas identificados en estos procesos, es la deficiente planificación de estrategias para impulsar y potenciar el marketing, promociones, ofertas y eventos que convoquen y capten a clientes; la gestión ineficiente del equipo, reflejándose consecuentemente con el cierre a corto plazo de locales de los locatarios, ya sea por una mala ubicación de los stand, tiendas o espacios comerciales, donde existe una baja afluencia de clientes y público en general, generando con ello en muchos casos el incumplimiento por parte del locatario.

Sin embargo, otro punto de preocupación considerada es la gestión de ventas aplicada en los centros comerciales estas operaciones muchas veces no tienen coherencia con los tiempos en fechas de implementación (materiales necesarios para la ubicación de tiendas), habilitación y funcionamiento de las tiendas generando así costos logísticos no previstos debido a que no se tiene un sistema de herramientas tecnológica de software que automaticen y digitalicen los procedimientos y les permita generar nuevos canales de venta y así tomar mejores decisiones enfocados a los resultados de tal forma que se agregue mayor valor en el plan de acción de estos procesos de la logística suscitando contingencias que podrían afectar al sector.

Otro punto identificado son los pasos protocolares de ingreso de los productos a almacenes de las tiendas, las cargas de los proveedores deben pasar de 3 a 4 autorizaciones con una demora de horas que dificulta llegar los productos a las horas establecidas. Adicionalmente no cuentan con una tecnología avanzada para la recepción e ingreso de productos.

En este sentido incidiremos entre la gestión de la demanda y muchos aspectos relacionados con las operaciones a escala minorista del cual se identificaron oportunidades de mejora y estrategias para optimizar la cadena de suministro a través de un diagnóstico que nos muestra las deficiencias de la gestión y las causas del flujo de la operación en el sector retail de esta localidad. El distrito de Santiago de Surco es una población con 355 mil habitantes. con una participación del 50% de la población de la provincia de Lima. Cabe la necesidad de implementar un sistema de costos eficiente que proporcione niveles de servicio adecuados para garantizar la rentabilidad. En conjunto, estos aspectos son esenciales para mejorar la eficiencia y la rentabilidad en la gestión de la logística.

#### 1.1.1. Delimitación de la investigación

#### 1.1.2. Delimitación espacial

Nuestra investigación se enfoca en el sector retail del distrito de Santiago de Surco.

#### 1.1.3. Delimitación temporal

El periodo en el cual se realizará la investigación comprenderá el periodo 2022.

#### 1.1.4. Delimitación social

El instrumento elegido para el desarrollo de la investigación es la encuesta, se aplicará a Gerentes involucrados, empleados, clientes, proveedores entre otros del distrito de Santiago de Surco.

#### 1.1.5. Delimitación conceptual

- **Gestión de seguridad en la cadena de suministro**

De acuerdo con las directrices de la normativa ISO 28000 para certificación, establece que:

Los criterios necesarios para instaurar un sistema de gestión de seguridad dentro de la cadena de suministro, se aplica a nivel nacional e internacional, desde la producción hasta la entrega. El objetivo principal es ayudar a las organizaciones a identificar y gestionar riesgos de seguridad. La norma aborda aspectos clave como evaluación de riesgos, implementación de medidas de seguridad, comunicación y mejora continua del sistema, lo que permite a las empresas aumentar la confianza de clientes y socios al demostrar su compromiso con la seguridad en la cadena de suministro.

- Logística

Fernández, L. (2021) indica que:

La logística es parte de la gestión de la cadena de suministro que se encarga de proporcionar los productos en el momento de entregar la mercadería, principalmente la logística tiene como misión de hacer llegar el producto al cliente las empresas mayormente tratan de

encontrar entre un nivel de servicios y los costes logísticos (p.15) por lo tanto la logística tiene como finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema Principal

¿Cómo la gestión comercial incide en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la planificación estratégica incide en los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco?
- b) ¿De qué manera la gestión de ventas incide en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco?
- c) ¿En qué medida la planificación de la demanda influye en los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco?

## 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1. Objetivo Principal

Demostrar si la gestión comercial incide en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar si la incidencia de la Planificación estratégica influye en los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.
- b) Determinar si la gestión de ventas incide en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.
- c) Determinar si la Planificación de la demanda influye adecuadamente en los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

### 1.4.1. Justificación

El presente trabajo se justifica porque se encontró el impacto de la gestión comercial como parte del control de riesgos que permite supervisar los procesos logísticos en el sector retail del distrito Santiago de Surco año 2022.

### 1.4.2. Importancia

La relevancia de esta investigación reside en su capacidad para impulsar mejoras en los procesos logísticos de las empresas del sector retail. Esto incluye una integración más eficaz con otras áreas internas, abordando deficiencias identificadas en la planificación de la comunicación, la

coordinación con los arrendatarios y el intercambio de información, aspectos que afectan negativamente la cadena de los procesos logísticos

#### 1.4.3. Viabilidad de la investigación

Se percibe factible la realización de esta investigación dado que se dispondrá de recursos digitales, literarios y materiales adecuados. Además, se cuenta con el tiempo y la experiencia requerida en el área para llevar a cabo el estudio

#### 1.5. LIMITACIONES

En esta investigación en cuanto a accesos de información de las empresas del sector retail se tuvo limitaciones de información de la gestión comercial y procesos logísticos de los centros comerciales. Sin embargo, se han logrado identificar investigaciones, artículos, libros de páginas web entre otros que ayudaron a sustentar la investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Exploramos exhaustivamente diversos repositorios académicos pertenecientes a las facultades de ciencias contables, económicas y financieras tanto de universidades a nivel nacional como internacional. El propósito principal fue encontrar material relevante y detallado para respaldar nuestra tesis titulada “La gestión comercial y su incidencia en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”. Tras esta búsqueda meticulosa, recopilamos y obtuvimos la siguiente información:

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Pintado, C. y Salazar, L. (2022). En su tesis titulada “Los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019”

Es esencial garantizar una adecuada coordinación de los procesos logísticos para asegurar su alineación con la sostenibilidad, la eficiencia económica y generar un ambiente armónico. Por consiguiente, se vuelve imperativo diseñar un esquema logístico que no solo permita la concatenación e integración sostenible de los procesos relacionados con la gestión de suministros, sino que también puedan satisfacer las demandas de los actores involucrados en las diversas fases operativas de la empresa. Es decir, detectar las etapas que obstaculizan la apropiada articulación o sincronización de la cadena de suministros, y simultáneamente, elaborar metodologías de abastecimiento que garanticen y procuren una respuesta inmediata a los requerimientos solicitados (p.17).

El planteamiento de esta tesis destaca la importancia de la optimización de los procesos logísticos y de suministros no solo es una necesidad operativa, sino también una oportunidad para mejorar la sostenibilidad, la eficiencia económica y la fluidez en las operaciones empresariales.

En opinión, es imprescindible contar con los mecanismos necesarios que permitan generar valor a cada actividad de la cadena de suministro, identificando en cada acción los riesgos que se presenten y contrarrestar,



controlar las situaciones críticas que se presenten como un desafío imperativo y el objetivo de hacerlos más sostenibles.

Butron, D. (2021) en su tesis titulada “Procesos logísticos y su relación con la gestión logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa”

Explica que las estrategias de gestión de la cadena de suministro y plantea que las organizaciones pueden mejorar la administración de inventarios, maximizar el uso del espacio disponible y reducir los problemas relacionados con la clasificación y el manejo de productos en espacios limitados. La gestión efectiva de la cadena de suministro es crucial para optimizar la clasificación y disposición de productos en un espacio limitado, minimizando los problemas asociados con el manejo de inventarios y procesos ineficientes de la cadena de suministro que permita la planificación y administración eficiente de inventarios. Estos sistemas pueden ayudar a prever la demanda, planificar pedidos y ajustar los niveles de stock de manera óptima. (p.17).

Los depósitos o almacenes tienen distintas funciones y deben seguir procesos específicos para gestionar las existencias de manera eficiente, independientemente del tipo de productos o actividades que se realicen. describe algunas de las funciones comunes de un depósito o almacén y los procesos asociados a la gestión de existencias. Estos procesos y funciones son esenciales para mantener un flujo de operaciones efectivo y eficiente en un depósito o almacén, independientemente del tipo de productos y

actividades que se realicen en el establecimiento. La gestión adecuada de existencias es fundamental para el éxito y la rentabilidad.

En tal sentido, para obtener una ventaja competitiva, es esencial administrar eficientemente cada etapa de la cadena de suministro, que les permite responder rápidamente a las cambiantes demandas y mejorar su posición en el mercado. El inicio de los procesos inicia a través del ingreso de los productos a los almacenes de los locales por lo tanto de esta manera se puede medir la eficiencia y el flujo de los procesos.

Guillen, M. (2022). En su tesis titulada “Influencia de la gestión logística sobre los costos de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo-2022”

Se establece la relevancia de la Gestión Logística como un elemento crucial para el progreso de los distintos canales de abastecimiento y distribución que implican una disminución de costos mediante la optimización de la gestión y el logro de un control de las pérdidas en los ámbitos logísticos. La meta es asegurar la rentabilidad empresarial seleccionando, a través de un estudio de valoración y análisis de Pareto, las cuatro causas principales que representen el 80% del problema: falta de control de entradas y salidas de mercancías, falta de organización de mercancía y falta de planificación. La importancia de esta metodología radica en las particularidades y limitaciones propias de cada empresa, ya que es la que marca el rumbo hacia las mejoras fundamentales en el flujo logístico de cada organización.

En ese sentido el texto resalta que las empresas deben considerar la implementación de la gestión logística en la cual se ejecuta los procedimientos de la cadena de suministros. Esto nos facilita a asegurar una supervisión más

efectiva de inventarios, gestión de ventas, minimizar los tiempos, ingresos y salidas de mercaderías, ajustar los gastos no presupuestados y mejorar la rentabilidad de la empresa. no hay un enfoque único para todos y que cada empresa puede beneficiarse de un enfoque personalizado basado en sus desafíos específicos.

### 2.1.2. Antecedentes Internacionales

Rubio, A. y Gallego, D. (2020). Trabajo de grado “El uso de la tecnología, en los procesos Logísticos de comercio exterior en Antioquia”

El problema previo indica que la productividad reducirá los factores de trabajo tales como mano de obra y medios de producción de tal manera que identificaron que los procesos logísticos posibilitan una mejora en la gestión entre la producción y el desplazamiento dentro de la cadena de abastecimiento que es una condición que está presente en todos los procesos industriales. Esa dificultad que tiene el predecir una demanda futura del bien o servicio que se produce o los tiempos de entrega de proveedores; a partir de esto se destaca la relevancia de que la organización disponga de sistemas de abastecimiento para afrontar de mejor manera el mercado.

Ante lo expuesto por el autor menciona que tan importante es que las empresas cuenten con procesos logísticos y sistemas de abastecimiento que nos muestre una proyección más segura de la demanda del sector. En opinión del problema también resalta un aspecto esencial en la gestión empresarial: la productividad y su relación con la reducción de factores de trabajo como la mano de obra y los medios de producción. La conexión entre los procesos logísticos y la gestión entre la producción y el movimiento de la cadena de

abastecimiento se identifica como una condición fundamental presente en todos los procesos industriales.

Echeverría, S. (2021). En su tesis titulada “Diseño de un modelo de control de gestión comercial para Cuponatic Latam en Chile”

Este trabajo tiene como finalidad en centro que la gestión comercial la empresa chilena el mercado de Cuponatic Latam S.A.C tiene como la finalidad de beneficiar directamente al área comercial, la problemática de no poder realizar la gestión comercial este problema que requiere el análisis del proceso comercial debido a la ausencia de lineamientos y directrices estratégicos, lo cual ha generado como resultado en una disminución de las ventas de la empresa dentro del mercado chileno a pesar del continuo crecimiento del mercado nacional. Esto ha generado como consecuencia una situación crítica que representa el 50% de las ventas totales de la compañía. El objetivo es establecer un control que permita evaluar la mejora de la estrategia comercial, lo cual implica el análisis metodológico para afrontar la situación actual de la empresa.

El objetivo principal es impactar positivamente en el departamento de ventas, teniendo en cuenta que el principal problema es la dificultad para realizar una adecuada y efectiva gestión comercial. Esto se genera por la falta de un protocolo para la revisión de acciones y rendimiento de la organización. Asimismo, esta carencia provoca una desorganización al momento de llevar a cabo esta tarea, lo que a su vez impide adoptar un enfoque claro o establecer prioridades al monitorias procesos y actividades comerciales.

En opinión, Este trabajo se centra en la gestión comercial de la empresa debido a la falta de lineamientos estratégicos. Esta carencia ha resultado en una disminución en el ámbito de las transacciones comerciales de la empresa en el mercado chileno, a pesar del continuo crecimiento del mercado nacional de comercio lo cual es importante nos permite identificar y proponer mejoras a través de un escenario real de la empresa.

Figueroa, M. (2018). En su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. Para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas, Facultad de Sistema de Posgrado Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador.

La realidad problemática de la logística es un tema que en la actualidad la gestión busca optimizar la forma en que una empresa opera al enfocarse en los procesos. Esto conduce a una organización más eficiente, flexible y orientada al cliente, lo que puede ser crucial para el éxito a largo plazo en un entorno empresarial dinámico. La gestión por procesos implica la medición y control de los procesos. Esto ayuda a identificar áreas de mejora y a tomar decisiones pueden optimizar los procesos logísticos. La implementación de herramientas y sistemas eficaces, son esenciales para minimizar errores en los procesos logísticos y garantizar el cumplimiento de las políticas y especificaciones logísticas de la empresa. La planificación de la demanda consiste en anticipar y administrar la necesidad de productos o servicios, lo que capacita a las compañías para adecuar sus existencias y organizar la producción de forma más efectiva (p.19).

La gestión logística se ha vuelto más compleja debido a la cantidad de información y sistemas involucrados, pero existen herramientas y tecnologías que pueden ayudar a las empresas a mejorar sus procesos logísticos y brindar una mejor satisfacción al cliente. La combinación de estas herramientas y enfoques permite a las organizaciones adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y optimizar sus operaciones logísticas.

Este presente trabajo de investigación nos permite comprender que la gestión logística es un componente crítico en la cadena de valor de una empresa. La optimización de procesos logísticos, la eficiencia, la flexibilidad y la orientación al cliente son aspectos fundamentales que deben abordarse de manera efectiva para lograr el éxito a largo plazo en un entorno empresarial competitivo y en constante evolución.

#### 2.2.1.1. Definiciones:

Para Ponce, J. (2017) plantea en su libro que:

“La gestión comercial y el crecimiento empresarial son dos variables que deben estar íntimamente relacionadas para lograr el éxito de las organizaciones, sobre ello muchos teóricos han generado sus aportes” (p.54).

La gestión comercial es una actividad fundamental dentro de una organización que se centra en la relación de intercambio entre la empresa y el mercado, puede considerarse como la última fase en este proceso, ya que se encarga de proporcionar al mercado los productos y/o servicios de la empresa a cambio de un valor monetario, integrando las variables del marketing, como son el producto y el precio, va más allá de ser simplemente la última etapa en

la empresa. Tiene un alcance mucho más amplio, no se limita únicamente a la venta de productos o servicios. Además de estudiar el mercado, se encarga de la colocación del producto o servicio, poniéndolo a disposición del cliente final. Esto implica la implementación de estrategias de ventas y políticas internas para el área comercial y sus actores. También puede implicar la expansión de canales de distribución, integrando otra variable del marketing, que es la plaza. Asimismo, la gestión comercial activa la cuarta variable del marketing, que es la promoción, para generar interés y promover la adquisición de productos o servicios.

En resumen, la gestión comercial es un proceso completo que abarca desde el análisis de mercado hasta la entrega y promoción de productos o servicios, involucrando estrategias de ventas y políticas tanto internas como dirigidas a los consumidores. Es esencial para establecer relaciones efectivas con el mercado y garantizar el éxito de la organización en su entorno competitivo. Para obtener una visión completa de la situación y lograr mejoras efectivas, manteniendo un enfoque en la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado. en tal sentido es importante esta investigación por que aporta información relevante para el desarrollo de la investigación.

Según Arteaga, R. Solís, V. Hernández, L. y Arauz, A. (2021) menciona en su artículo que:

“La gestión comercial de relaciones con los clientes de las pymes”. (p.3)

La gestión comercial muchas empresas creen que el marketing es aplicado por aquellas compañías que se dedican y actualmente vivimos en las redes sociales en lo cual se han vuelto imprescindibles. Por esta razón, la

ausencia de empresas en línea equivale a no ser visibles para una gran parte de la población, dado que internet ofrece numerosas oportunidades para alcanzar

El crecimiento de las empresas ha engendrado una intensa competencia en el entorno comercial, lo que ha desencadenado un insuficiente sistema de gestión de clientes. En la actualidad, aquellas empresas que logran éxito a nivel nacional e internacional son las que implementan procesos y sistemas para resolver las diversas problemáticas relacionadas con la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Este enfoque genera fidelidad y confianza, estableciendo una gestión comercial que permite acceder a datos específicos de los clientes. Esto es crucial para mantenerse en el competitivo mercado actual, exigiendo la implementación de una estructura básica para la gestión eficaz potenciales clientes.

En resumen, la investigación se centra en analizar cómo el marketing en la gestión comercial es fundamental para las empresas, especialmente en el contexto del comercio electrónico, y cómo una presencia efectiva en Internet puede ser clave para alcanzar el éxito empresarial. También se aborda la competencia en el sistema comercial, el desarrollo de esta información tiene como importancia una gestión eficiente de clientes para lograr fidelidad y confianza.

Según Escudero, J. (2011) plantea en su libro que:

“Gestión comercial y servicio de atención al cliente” (p.15).



La gestión comercial, compuesta por los departamentos de ventas y marketing, busca mejorar los procesos asociados. Su objetivo radica en la planificación, administración y control efectivo de inventarios para desarrollar técnicas viables que cumplan la misión de optimizar el rendimiento operativo. En este contexto, se llevó a cabo una investigación de campo de naturaleza empírica y exploratoria, utilizando empresas similares como muestra. Se empleó la técnica de encuestas, a través de cuestionarios, para recabar información. Los resultados evidenciaron ineficiencias derivadas de la obsolescencia del sistema, lo que generó dificultades en las operaciones de venta. Este análisis reveló pérdidas del 20% en los ingresos y la rentabilidad durante el año en curso. En consecuencia, se llegó a la conclusión de diseñar un manual de funciones para facilitar el trabajo del personal y prevenir futuras contingencias. Además, se propone la implementación de un nuevo sistema

Por consiguiente, la gestión comercial y la rentabilidad señalan la necesidad de la empresa de definir con mayor detalle los procesos de comercialización para lograr una administración eficaz. Esto, a su vez, propiciaría un crecimiento sostenido que permita superar políticas internas o externas vinculadas con su actividad.

#### 2.2.1.2. Planificación Estratégica

Según Endara, C. Andrade, A. Armijos, N. y Espinosa, D. (2018) sostiene que:

“La planificación estratégica consiste en el proceso de definición de lo que queremos ser en el futuro, apoyado en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico” (p.7)

La planificación estratégica surge a partir del análisis llevado a cabo por diversos expertos, enfocados exclusivamente en investigaciones individuales orientadas a explorar las estrategias planteadas. Es una preocupación constante de los directivos de las organizaciones lograr la perdurabilidad de sus empresas. Algunos optan por incrementar la productividad sin una planificación previa, buscando maximizar el uso de los recursos empresariales para obtener mejores resultados financieros a corto plazo. Si bien esta práctica podría ser efectiva a corto plazo, puede llevar a sacrificar actividades fundamentales que sustenten la estrategia a largo plazo, aspecto vital para alcanzar ventajas competitivas sostenibles. La planificación estratégica exige flexibilidad y adaptabilidad a medida que cambian las circunstancias y se adquieren nuevos conocimientos. Por ende, es crucial considerar una amplia variedad de perspectivas, experiencias y opiniones de expertos en áreas relevantes para la empresa. Aunque maximizar la productividad es importante, no debe hacerse a expensas de la estrategia a largo plazo.

En resumen, para lograr que una empresa sea perdurable y alcance ventajas competitivas sostenibles, es esencial considerar una planificación estratégica completa, análisis rigurosos y un enfoque equilibrado entre productividad y estrategia a largo plazo. Es fundamental para el trabajo de investigación involucrar a todas las partes interesadas relevantes y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo para lograr el éxito en la ejecución de la estrategia.

#### 2.2.1.3. Gestión de Ventas

Según Díaz, P. Salar, D. y Vernaza, D. (2019) menciona La revista que:

“La gestión de venta, involucra procedimientos o actividades administrativas, estratégicas, tácticas u operativa”.

La gestión de ventas es un proceso integral que implica una combinación de procedimientos, actividades administrativas, estratégicas, tácticas y operativas desarrolladas en diversas áreas de una empresa. la gestión de ventas según las áreas de una empresa.

La optimización de procesos, la mejora continua, la atención al cliente, la gestión del talento, la expansión del mercado, entre otros. Estas estrategias están diseñadas para ajustarse a las nuevas exigencias y demandas de los clientes, así como para asegurar la rentabilidad y el éxito a largo plazo. La gestión de ventas efectiva ayuda a la empresa a alcanzar sus metas de manera económica y eficiente. Se trata de maximizar los ingresos mientras se minimizan los costos asociados con las ventas. (p.12) en mi opinión una gestión efectiva de ventas implica planificación, ejecución, seguimiento y optimización de todas las actividades de ventas para alcanzar los objetivos de ventas de la empresa. La gestión de ventas es dinámica y requiere adaptarse a los cambios en el mercado, las tendencias de los consumidores y la competencia. Mantente al tanto de las nuevas tecnologías y prácticas comerciales para mejorar continuamente tus estrategias de gestión de ventas.

En resumen, la gestión de ventas es crucial para el éxito de una empresa, ya que está directamente relacionada con la generación de ingresos, la sostenibilidad, la producción, la estrategia empresarial y la satisfacción del cliente. Es esencial administrar las ventas con efectividad para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa de manera económica y exitosa, para

superar los desafíos y promover el crecimiento económico tiene como importancia para el desarrollo de la investigación.

#### 2.2.1.4. Planificación de la Demanda

Para Tuppia, D. (2018) menciona la revista que:

“La planificación de la demanda es clave a la hora de optimizar los procesos logísticos, dado que ayuda a disminuir la variabilidad inherente al factor estocástico de la demanda”. (p.5)

La planificación de la demanda es fundamental en el ámbito comercial, especialmente para empresas del retail, distribuidores y fabricantes., lo que conlleva a una serie de beneficios significativos en la gestión de inventario, el almacenamiento y la logística en general. Al conocer las previsiones de demanda, las empresas pueden planificar la cantidad óptima de inventario y minimizando los costos de almacenamiento y maximizando la eficiencia operativa.

Esto ayuda a optimizar los niveles de inventario, automatizar promociones, mejorar la eficiencia. Este enfoque busca mejorar la rentabilidad y requiere de un proceso efectivo de gestión de la demanda, la planificación de la demanda se considera uno de los aspectos más críticos de la gestión de operaciones. Es fundamental planificar la demanda para asegurar que la cadena de suministro opere con eficiencia y logre resultados efectivos, contribuyendo al éxito y competitividad de las empresas en el ámbito comercial. Al reducir la variabilidad inherente a la demanda, se logra una gestión más precisa y eficaz de los recursos logísticos y de inventario. Al lograr una planificación de la demanda precisa y fiable, las empresas pueden tomar

decisiones informadas sobre la producción, adquisición de materias primas, gestión de inventarios y distribución.

En tal sentido, este enfoque conduce a una cadena de suministro más ágil y eficiente, lo que se traduce en la reducción de costos operativos y una mejor respuesta ante las fluctuaciones del mercado. Además, esto conlleva directamente a mejorar la satisfacción del cliente al asegurar la presencia oportuna de productos adecuados, mejorando la experiencia del cliente y consolidando las relaciones comerciales. En definitiva, y precisa de la demanda y su gestión efectiva son elementos cruciales para alcanzar la rentabilidad y el éxito en el mercado actual altamente competitivo.

### 2.2.2. Procesos logísticos

Según los autores Domínguez, C. y Villanueva, J. (2021) sostienen que:

“La gestión de la cadena de suministro para mejorar procesos logísticos en las empresas”.

En relación con los procesos logísticos, el control logístico representa la gestión integral de la distribución del inventario, desde su origen hasta su punto de utilización. En esencia, los procesos logísticos abarcan los flujos de trabajo y la supervisión de un artículo desde su origen y adquisición inicial hasta su aplicación y uso final, comúnmente por parte de un consumidor. Estos procesos facilitan la relación entre la producción y el traslado de productos. Específicamente, los procesos logísticos abarcan aspectos como el tiempo, los costos y la calidad en la producción. La efectiva coordinación de estos procesos permite a una empresa monitorear y seguir el trayecto desde la producción hasta el consumo, almacenamiento y disposición del producto. Un

proceso logístico funcional también depende de la ubicación estratégica de todos los activos dentro de la organización (Rushton, Croucher, Baker, 2014) (p.13).

En tal sentido podemos resaltar la importancia de que los procesos logísticos son esenciales para facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de productos, destacando su papel fundamental en la eficiencia operativa. El énfasis a los aspectos críticos entre los cuales tenemos tiempo, costos y calidad de servicio y producto la necesidad de una gestión integral para garantizar resultados óptimos. En la cadena de suministro permitirá estructurar una eficiente y correcta optimización de los recursos que nos resulte favorables. Los flujos de información deben ser útiles deben permitir medir los tiempos de las operaciones a fin dar soporte a las actividades realizadas resultando una ventaja competitiva en el mercado a la empresa.

Para García, J. y Bermeo, J. (2018) plantean en su libro lo siguiente:

“La importancia del Diseño del Proceso Logístico”.

Para gestionar de manera efectiva los procesos logísticos, resulta esencial tener una comprensión clara y sólida de la misión empresarial. Esto permite verificar y actualizar la planificación estratégica, e incluso, en algunos casos, reevaluarla para establecer un proceso dinámico. Esto facilita la identificación del propósito fundamental de la organización, su audiencia, objetivos y las estrategias necesarias para transformarla en una red de procesos logísticos. Establecer las rutas y procedimientos de gestión empresarial contribuye a definir los mapas de procesos y sus respectivas

categorías, las cuales contribuyen al propósito y existencia de la empresa en los mercados.

Podemos concluir que es primordial conocer claramente la misión de la empresa lo cual permitirá identificar y ajustar estos procesos que son más cargas operativas para la logística. Haciendo mayor énfasis en sistematizar y reducir las horas hombre en el proceso, resulta de mucha importancia replantear nuevas estrategias enfocadas en las mejoras de la cadena de suministro y en el cliente final considerando la implementación de nuevas rutas y procedimientos empresariales que contribuye a definir los mapas de procesos y sus clasificaciones, fundamentales para la existencia y propósito de la empresa en los mercados.

Diseño del Proceso.

Al configurar un modelo de proceso logístico, se vuelve imperativo precisar las etapas a seguir en la logística adoptada por la empresa ABC, situada en la ciudad de Machala. El proceso se inicia con la fase de identificación, donde se lleva a cabo una detallada clasificación de cada uno de los procesos logísticos. En esta etapa, se definen claves, estrategias, operaciones y apoyo destinados a automatizar la información correspondiente a las entradas y salidas de productos o mercancías requeridas para su producción y comercialización en el mercado. Este enfoque tiene como objetivo principal establecer un control eficaz mediante la creación de tablas que permitan generar indicadores, informes y mediciones de resultados, brindando así la base para tomar decisiones estratégicas en beneficio de la empresa. Dentro del ámbito logístico empresarial de ABC, se identifican y

distinguen los procesos fundamentales de aprovisionamiento, producción y distribución, cada uno de los cuales alberga subprocesos específicos diseñados para asegurar la implementación efectiva de un modelo logístico idóneo.

Considerando de mucha importancia la manera para diseñar el proceso logístico es fundamental conocer cada una de las tareas ejecutadas en la cadena de suministro, por lo tanto, la implementación del nuevo flujo en las operaciones debe tener en consideración que deben ser adaptadas a los cambios constantes del mercado.

En cuanto al diseño del proceso logístico, se destaca la necesidad de identificar y clasificar cada proceso logístico, abordando claves, estrategias, operaciones y apoyo. La mencionada empresa en la ciudad de Machala se centra en procesos de aprovisionamiento, producción y distribución, y reconoce la importancia de desarrollar subprocesos dentro de cada uno de ellos para lograr una ejecución eficiente.

Según Silvera, R. (2021) sostiene en su libro:

“Micrologística. Cómo optimizar los procesos logísticos internos”

La micrologística se ocupa de los aspectos operativos y administrativos dentro del ámbito logístico empresarial, siendo un componente esencial en la toma de decisiones estratégicas. Su principal objetivo es optimizar los procesos logísticos, generando rentabilidad desde el núcleo mismo de la empresa. Básicamente, se trata de un estudio detallado de todas las actividades internas relacionadas con la producción, así como los procesos de entrada y salida de las cargas. Por otro lado, la logística interna se centra en la gestión del proceso



productivo y la gestión de devoluciones cuando los clientes encuentran inconvenientes.

En este sentido, se examina el proceso eficiente y eficaz de la llegada de materias primas al centro de distribución y su distribución oportuna según las necesidades de producción. El logro exitoso en micrologística está estrechamente vinculado a la habilidad de la empresa para recopilar y manejar datos que impulsen una toma de decisiones más ágil y eficiente, mejorando así el funcionamiento interno. Su objetivo es maximizar el desempeño de todos los recursos asignados a las actividades logísticas, con la finalidad de aumentar la rentabilidad.

En esta situación, el concepto de micrologística busca integrarse al entorno global de la logística y seleccionar una fracción mínima de los procesos, obteniendo los beneficios necesarios para que las empresas optimicen sus ganancias. Esto pretende hacerlas más competitivas en la satisfacción del cliente y eficientes en la cantidad y calidad de los elementos añadidos que requieren un análisis minucioso en todos los procedimientos

Por consiguiente, podemos inferir que la micrologística examina minuciosamente cada aspecto de los procedimientos logísticos, que abarcan todas las labores internas relacionadas con la producción en una empresa, lo que contribuye al aumento del valor proporcionado por los recursos logísticos empleados en dichos procesos. Este enfoque tiene como objetivo primordial alcanzar la eficiencia y fomentar el crecimiento en términos de rentabilidad. Este texto ofrece una contribución significativa a la investigación, resaltando la

necesidad de que las empresas cuenten con la capacidad para identificar y resaltar la relevancia de los datos pertinentes para futuras decisiones.

#### 2.2.2.1. Costos Logísticos

Según Mauleón, M. y Prado, M. (2021) menciona que:

“Las cosas solo tienen el valor que les damos, importante definir un concepto claro de lo que implica los costos logísticos”

El paso inicial implica la definición del concepto de costo logístico y la identificación de sus componentes. A diferencia del costo industrial, que ha sido objeto de estudio, medición y control desde hace mucho tiempo, el costo logístico anteriormente se consideraba una categoría genérica. No obstante, en la actualidad, se dispone de herramientas conceptuales y recursos informáticos que permiten su identificación, medición y mejora. Principalmente, estos costos están asociados con el inventario, almacenamiento, preparación de pedidos, envasado y embalaje, así como el transporte (SAPET, acrónimo de las iniciales correspondientes). Estos costos se ven afectados por variables de naturaleza dual.

En algunas circunstancias, la empresa carece de capacidad para intervenir, como en el caso de la proximidad o lejanía de los clientes, lo cual influye en los costos del transporte. La frecuencia de los pedidos y el volumen por pedido también inciden en el costo del picking. Estos y otros factores son elementos externos, datos o variables exógenas. Sin embargo, mediante acciones organizativas e inversiones, la empresa puede mitigar este impacto negativo, reduciendo los costos. Para ello, se implementan estrategias globales y

sectoriales destinadas a minimizar y controlar estos costos. Asimismo, es esencial contar con un conjunto integrado y coherente de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) para medir su volumen, el cumplimiento de objetivos y realizar comparaciones con otras compañías del sector. Aunque se han abordado ciertos aspectos del costo logístico en secciones anteriores, siempre se han centrado en el tema específico tratado. Dada la importancia de este punto, se considera imperativo un enfoque más amplio y holístico. Los puntos tratados son los siguientes:

- a. El costo logístico: procesos y áreas de costo. SAPET. Cálculo del costo.
- b. Fluctuación del costo logístico. Variables exógenas y endógenas. Posibilidades y medidas de actuación.
- c. Costo medio y costo ABC. Cómo construir un ABC: grupos y tamaño.
- d. Costos computables y externalidades negativas.
- e. Estrategias globales de optimización del costo.
- f. Estrategias sectoriales de optimización del costo (p.373).

Es interesante cómo los autores señalan la existencia de variables exógenas y endógenas que afectan estos costos. Algunas, como la ubicación de los clientes o las tendencias en los pedidos, son datos dados, mientras que otras, a través de medidas organizativas e inversiones, pueden ser gestionadas y minimizadas. El presupuesto, los recursos y la distribución en los procesos logísticos deben realizarse con el fin de mejorar el rendimiento financiero en la Cadena de Suministro; los cuales implica medir como resultado los costos logísticos totales, y tomar decisiones mucho más informadas y enfocarnos en la implementación efectiva de estrategias para el flujo de los procesos y minimizar costos resalta también la necesidad de un conjunto integrado de

KPIs para medir el volumen, el cumplimiento de objetivos y la comparación con otras empresas del sector por lo tanto esta investigación cuenta con buen enfoque el cual es de mucha importancia para atribuir al desarrollo de esta tesis tomando en cuenta que muchas veces no se rastrea la variabilidad de los costos.

#### 2.2.2.2. Cadena de suministro

Al respecto Manrique, M. Teves, J. Taco, A. y Flores, J. (2019) sostiene en su libro que:

“La Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica La gestión”

La planificación y control de todos los procesos relacionados con la cadena de suministro representan la responsabilidad de coordinar y vincular no solo las actividades internas de las empresas, sino también sus interacciones con el entorno, involucrando proveedores de materia prima o procesada, recursos internos como maquinaria y personal, distribuidores, autoridades gubernamentales, competidores, y clientes, entre otros agentes. Cada acción realizada en esta cadena ya sea directa o indirectamente, influye en la calidad de los productos y en la eficiente utilización de los recursos disponibles. La gestión adecuada de la cadena de suministro, sin lugar a duda, mejorará la calidad de los bienes o servicios, optimizará los canales de distribución y adaptará los puntos de venta para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Todo esto tiene un impacto positivo en el precio final del producto, beneficiando tanto a los consumidores como a las utilidades de las empresas. La evaluación y el análisis de la gestión de la cadena de

suministro representan una estrategia fundamental para el sano desenvolvimiento de las empresas en un entorno global y competitivo (p.42).

Concluimos lo descrito por los autores que la cadena de suministros se debe considerar vital para la estructura de inicio a fin del flujo de producción y mantener la sostenibilidad empresarial. Para ello la gestión de la cadena de suministro debe identificar y estandarizar abarcando no solo las actividades internas de la empresa, sino también su interacción con el entorno, que incluye proveedores, recursos internos, distribuidores, gobierno, competidores y clientes. Los procesos en las áreas de producción más complejas de las empresas a través del monitoreo de los procedimientos.

#### 2.2.2.3. Riesgos logísticos

Soler, R.; Pirela, A. y Navarro, N. (2020) sostiene que:

“La gestión de riesgos en los procesos logísticos”.

Concluye que la gestión de riesgos puede ser aplicada a los objetivos, actividades y procesos empresariales integrados en la cadena logística. La gestión de procesos adquirió relevancia tras la publicación de la ISO 9001:2000, la cual enfatizaba la gestión de procesos como un elemento crucial para el progreso de la gestión de calidad. Esta normativa introdujo los mapas de procesos, herramientas que actualmente se vinculan con la calidad y ofrecen una representación visual de las actividades organizativas.

La identificación y gestión de riesgos son prácticas que favorecen la mejora continua, tal como recomienda la Gestión de Calidad (GC). El mapa de procesos proporciona una perspectiva integral y completa de todas las

actividades de la organización. Debe mantenerse actualizado y visible en las instalaciones de cada área gerencial para comprender ágilmente las operaciones de la entidad". Además, este estudio aborda la evaluación de posibles problemas que puedan surgir en la cadena de servicio logístico de la empresa, la cual también ofrece servicios de logística internacional. Se centra en la implementación de una gestión de riesgos en un proceso logístico con el fin de identificar las vulnerabilidades presentes y adoptar las medidas preventivas necesarias.

Por lo tanto, es importante resaltar lo indicado por el autor en el cual resalta la importancia de mantener actualizado y visible el mapa de procesos en toda la empresa, proporcionando una visión más clara de las operaciones organizativas aplicadas del mismo modo se deben identificar los problemas potenciales en la cadena de servicio. Los riesgos logísticos proporcionan la aplicación para identificar vulnerabilidades y tomar medidas preventivas. En resumen, los riesgos logísticos que se presenta.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

Si se implementa correctamente una gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

### **3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- a. Una sólida planificación estratégica minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.
  
- b. Una coordinada y efectiva gestión de ventas optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.
  
- c. La planificación de la demanda requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

#### 3.3.1. Variable Independiente: La gestión comercial

TABLA 1.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES INDEPENDIENTE: GESTIÓN

COMERCIAL

<p><b>Definición conceptual</b></p>	<p>Según Labra, M. (2019), señala que: La gestión comercial involucra la atención detallada en cada segmento de la empresa, maximizando el uso de sus recursos y trabajando de manera conjunta como un cuerpo organizado para lograr metas específicas. A través de diversos departamentos o áreas los cuales son fundamentales para su permanencia las áreas deben comprometerse a establecer una cultura empresarial única que permita diferenciarse de la competencia y obtener ventajas competitivas.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p>X1: Planificación Estratégica</p>	<p>X.1.1. Plan de acción X.1.2. Monitoreo y Medición</p>
	<p>X2: Gestión de ventas</p>	<p>X.2.1. Negociación X.2.2. Análisis de Riesgo</p>
	<p>X3: Planificación de demanda</p>	<p>X.3.1 Factores Externos X 3.2. KPI comercial</p>
<p>Escala Valorativa</p>	<p>Nominal</p>	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.3.2. Variable Dependiente: Procesos logísticos

TABLA 2.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS LOGÍSTICOS

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>Como expresa Alarcón, J. y Victorio, R. (2021), que: Los procesos logísticos implementan estrategias para un manejo de inventario mejorando la productividad necesarios en los almacenes. Y la planificación de adquisición de productos al incrementar implica un mayor costo de inventario las herramientas logísticas toman medidas frente a los problemas externos en la gestión (p.54), así mismo se lleva a cabo la búsqueda de mejores precios de productos para determinar una planificación a corto plazo.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p>Y1: Costos logísticos</p>	<p>Y.1.1 Costo de transporte Y.1.2 Costo de despacho</p>
	<p>Y2: Cadena de suministro</p>	<p>Y.2.1 Control de proveedores Y.2.2 Rotación de inventario</p>
	<p>Y3: Riesgos logísticos</p>	<p>Y.3.1 Inventarios Y.3.2 Almacenamiento</p>
<p>Escala Valorativa</p>	<p>Nominal</p>	

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación se clasifica como una investigación aplicada debido a que se emplean técnicas, leyes y estándares para recopilar la información necesaria. Se usa la técnica de recopilación de datos mediante la encuesta.

Asimismo, nos permitirá obtener el sustento cuantitativo que nos va a permitir llegar a las conclusiones sobre nuestro tema “La gestión comercial y su incidencia en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

Es una investigación de nivel descriptivo, correlacional, explicativo y no experimental son apropiados para la tesis, de esta manera podrá describir, analizar, explicar y establecer relaciones entre las variables.

#### 4.1.3. Método

En la presente investigación se utilizó el método inductivo-deductivo, analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros, que conforme se desarrolle el trabajo se aplicó indistintamente.

#### 4.1.4. Diseño

Se tomó una muestra en la cual se cumple la relación:

Muestra:  $Ox$  r  $Oy$ .

Donde:

Muestra = subconjunto representativo de la población

O = Observación.

x = Gestión comercial.

y = Procesos logísticos.

r = Relación entre variables.

#### 4.1.5. Enfoque

En la presente tesis titulada “La gestión comercial y su incidencia en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”, se empleó el método cuantitativo, no obstante, se tomaron en cuenta documentos, regulaciones del Sistema de Plataformas Logísticas, evaluaciones de expertos y percepciones de los empresarios.

## 4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por los trabajadores de las áreas comerciales, ventas y operaciones del sector retail, dentro de las empresas vinculadas al sector retail o Mall tenemos 5 en el distrito de Santiago de Surco, la información recopilada se realizó a través de encuestas, esta cuenta con la participación de los gerentes de las organizaciones, contadores y administradores que pueda responder a las interrogantes.

TABLA 3.- POBLACIÓN CONSIDERADA ESPECIALIZADA PARA ENCUESTAS

RUC	NOMBRE	POBLACIÓN ESPECIALIZADA
20306841506	ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHOPPING CENTER S. A	12
20537864215	JUNTA DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL EL POLO	6
20294479342	JUNTA DE PROPIETARIOS CENTRO COMERCIAL CAMINOS DEL INCA II	6
20511183911	CENTRO COMERCIAL EL Trigal	6
20511315922	REAL PLAZA S.R.L.(Real Plaza Surco)	12
		<b>n = 42</b>

**ELABORACIÓN: PROPIA**

#### 4.2.2. Muestra

Para alcanzar un tamaño de muestra óptimo, se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple recomendada para variables cualitativas en encuestas técnicas que se detallan a continuación:

FIGURA 2.- FÓRMULA DEL MUESTREO ALEATORIO

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

**Donde:**

N = Tamaño de la población que consiste en 42 personas de las empresas del sector Retail integrados por gerentes de las organizaciones, contadores y administradores ubicados en el distrito de Santiago de Surco.

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad con el 95% de confianza (1.96)

n = Muestra representativa.

e = Margen de error muestral 5%.

p = Probabilidad de éxito (0.50).

Q = Probabilidad de fracaso (0.50).

Aplicando la fórmula, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (42)}{[(42 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)]}$$
$$n = \frac{40.3368}{1.0629}$$
$$n = 38$$

*N= 38 colaboradores especializados.*

Un total de 38 personas representa la muestra que se realizará a los gerentes de las organizaciones, contadores y administradores ubicados en el distrito de Santiago de Surco, con este valor se consigue el factor de distribución muestral.

FIGURA 3.- FACTOR DE DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

$$(f_{dm}) = n/N \quad n_i = \frac{n}{N} * Ni, \text{ donde } i = 1, 2, 3 \dots, k$$

k = número de estratos en la población

$$F_{dm} = 38/42$$

$$f_{dm} = 0.9047$$

Verificación:

$42 \times 0.9047 = 37.9974$ , aproximadamente un total de 38 personas coincidiendo de esta manera con la muestra seleccionada en la fórmula de la sección 4.2.2.

TABLA 4.- DISTRIBUCIÓN MUESTRAL PARA LAS ENCUESTAS

RUC	NOMBRE	POBLACIÓN (N)	Muestra (n): Índice: 0.9047
20306841506	ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHOPPING CENTER S. A	12	11
20537864215	JUNTA DE PROPIETARIOS DEL CENTRO COMERCIAL EL POLO	6	5
20294479342	JUNTA DE PROPIETARIOS CENTRO COMERCIAL CAMINOS DEL INCA II	6	5
20511183911	CENTRO COMERCIAL EL TRIGAL	6	5
20511315922	REAL PLAZA S.R.L.(REAL PLAZA SURCO)	12	11
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>38</b>

ELABORACIÓN: PROPIA

### 4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 4.3.1. Técnicas

Según, Babativa, C (2017) indica que la encuesta representa un recurso utilizado por el investigador para recopilar información mediante un cuestionario compuesto por preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de individuos, con el fin de obtener percepciones, atributos o detalles acerca de un tema en particular. Por lo tanto, el objetivo es demostrar el sustento científico para el desarrollo de esta investigación.

#### 4.3.2. Instrumentos

Se empleó el cuestionario como herramienta, siendo este un método cuantitativo que proporciona datos medibles y concretos para la recopilación de información en la investigación. El objetivo es llegar a conclusiones sobre las opiniones relacionadas con los problemas y preguntas bajo estudio.

#### 4.3.3. Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad.

Para esta investigación cuantitativa la confiabilidad es fundamental para determinar la validez de las preguntas planteadas en la encuesta para ello se consideró el criterio de juicio de asesores expertos.

Seguidamente se realizó el cuestionario a través de Forms Office y se enviaron las encuestas a trabajadores directos de las áreas relacionadas a la gestión y procesos logísticos del sector.

Finalmente, se recopiló la información para el análisis e interpretación de los resultados y poder formular conclusiones para la investigación.

Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos



TABLA 5.- TABLA DE VALIDEZ

N°	Expertos	Calificación
01	Asesor 1	Cristian Alberto, Yong Castañeda.
02	Asesor 2	Centeno Cárdenas, Josué Giraldo.
03	Asesor 3	Huarca Ochoa, Javier Marcelo.

### Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a la viabilidad el instrumento de la encuesta utilizados para recabar datos en esta investigación, asegurando resultados respaldados por herramientas estadísticas como SPSS y Microsoft Excel, proporcionen resultados consistentes y fiables.

TABLA 6.- RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

TABLA 7.- ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,806	,831	14

FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

El resultado estadístico es de 0.810 y como conclusión el índice que nos brinda el alfa de Cronbach es de confiabilidad buena.

Esta tabla se elabora con el software Excel y refleja la estadística de confiabilidad.

TABLA 8 . RANGOS DE NIVEL DE CONFIABILIDAD

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los Ítem analizados
[0; 0,5]	Inaceptable
[0,5; 0,6]	Pobre
[0,6; 0,7]	Cuestionable
[0,7; 0,8]	Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

FUENTE: PRUEBA PILOTO SPSS V.27.

Tabla 9.- Cálculo Del Alfa De Cronbach Mediante Excel

Columna	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Totale
1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	19
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	22
4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	26
5	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	24
6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
7	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	29
8	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
9	1	2	2	1	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	2	30
10	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
11	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	28
12	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22
13	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	31
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	29
15	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	19
16	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	23
17	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	23
18	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	4	2	3	29
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
20	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	26
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	27
22	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	33
23	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	24
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
25	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	24
26	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
28	2	1	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	1	26
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
30	2	3	1	1	2	1	2	1	3	4	2	5	2	1	3	30
31	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	29
32	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	18
33	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	22
34	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
35	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	2	2	2	25
36	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	31
37	3	2	3	1	2	2	2	1	2	4	1	4	1	1	2	29
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
	0.332859175	0.319345661	0.3193457	0.31081081	0.31934566	0.347795164	0.34708393	0.3300142	0.316500711	0.859886202	0.40113798	0.825746799	0.344950213	0.39331437	22.35277	

Fuente: Elaboración Propia, Extraído De Excel.

Figura 4.- Fórmula de prueba de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right] \quad 0.81000$$

FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

**Interpretación:**

Se realizó la prueba de confiabilidad, se obtuvo un resultado de 0.810, según este valor del coeficiente de Alfa de Cronbach, determina que las preguntas de la encuesta están bien relacionadas y estructuradas por lo cual podemos concluir que la confiabilidad es buena.

**4.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En la investigación, se aplicaron diversas metodologías, incluyendo el uso de gráficos, estadísticas, y la interpretación de los datos recopilados. La verificación y contrastación de las hipótesis se llevó a cabo mediante el empleo

del software SPSS 27. Siguiendo esta línea, según Arias, J. y Covinos, M. (2021), señalan que: El análisis de contenidos se enfatizan los aspectos más relevantes, los cuales son posteriormente organizados, clasificados, y examinados contribuyendo así al término del estudio.

#### 4.5. ASPECTOS ÉTICOS

La investigación de tesis sigue el código ético de la Universidad san martín de porres y la ética profesional del contador público, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; garantizando privacidad al ser anónimos a los encuestados.

Asimismo, contextualizamos los puntos de vista a través de normas y reglas de conducta como responsabilidad, objetividad, profesionalismo y confiabilidad para satisfacer el bien común.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### 5.1. Presentación

El trabajo de campo fue realizado a 5 empresas de centro comerciales del distrito de Santiago de Surco, las cuales estuvieron conformados por gerentes, contadores, personal logístico y administradores enfocado a la investigación “La Gestión Comercial y su incidencia en los Procesos Logísticos en el Sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022”.

Los resultados obtenidos comprenden el desarrollo de los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar si la incidencia de la Planificación estratégica influye en los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

- b. Determinar si la gestión de ventas incide en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.
  
- c. Determinar si la Planificación de la demanda influye adecuadamente en los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

## 5.2. Interpretación de resultados

La técnica es aplicada a las empresas obteniendo una muestra de 38 encuestados, en el distrito de Santiago de Surco que representan e interpretan, utilizando la estadística descriptiva, los siguientes resultados:

Variable X: Gestión comercial

### 5.2.1. Pregunta (X)

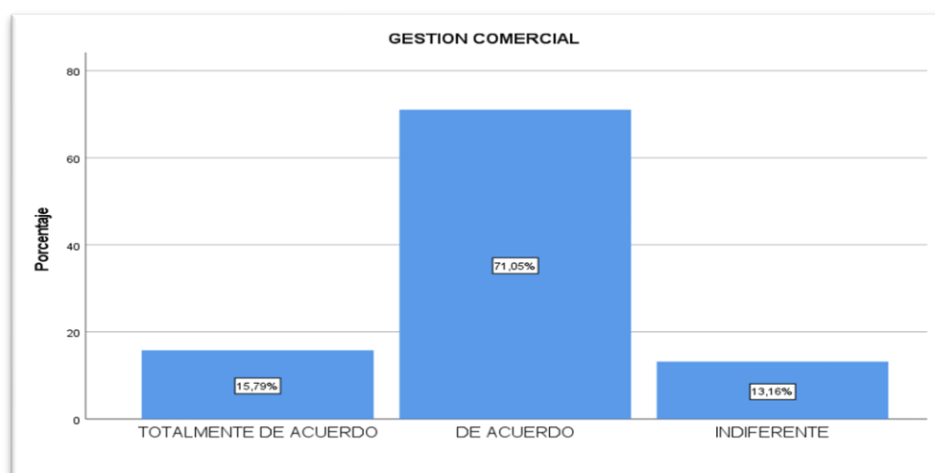
¿Considera usted que las estrategias comerciales han permitido optimizar los procesos en la gestión comercial para el desarrollo de sus actividades?

TABLA 10.- GESTIÓN COMERCIAL.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	15,8
	DE ACUERDO	27	71,1
	INDIFERENTE	5	13,2
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 5.- GESTIÓN COMERCIAL



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla 10 y figura 5, se observa que el 15.79% de participantes encuestados están totalmente de acuerdo que las estrategias comerciales han permitido optimizar los procesos en la gestión comercial para el desarrollo de sus actividades, el 71.05% están de acuerdo. Por otra parte, el 13.16%

consideran que es indiferente. De tal forma el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a los resultados podemos determinar que para ser competitivo en el mercado se debe implementar estrategias alineadas a las necesidades del cliente de tal manera que a través de los procesos logísticos garantice el flujo y la eficiencia en la cadena de suministro.

#### 5.2.2. Pregunta (X.1.1)

¿Considera usted que la planificación estratégica está alineada a la visión, misión y valores de la empresa para ejecutar el plan de acción y alcanzar el objetivo?

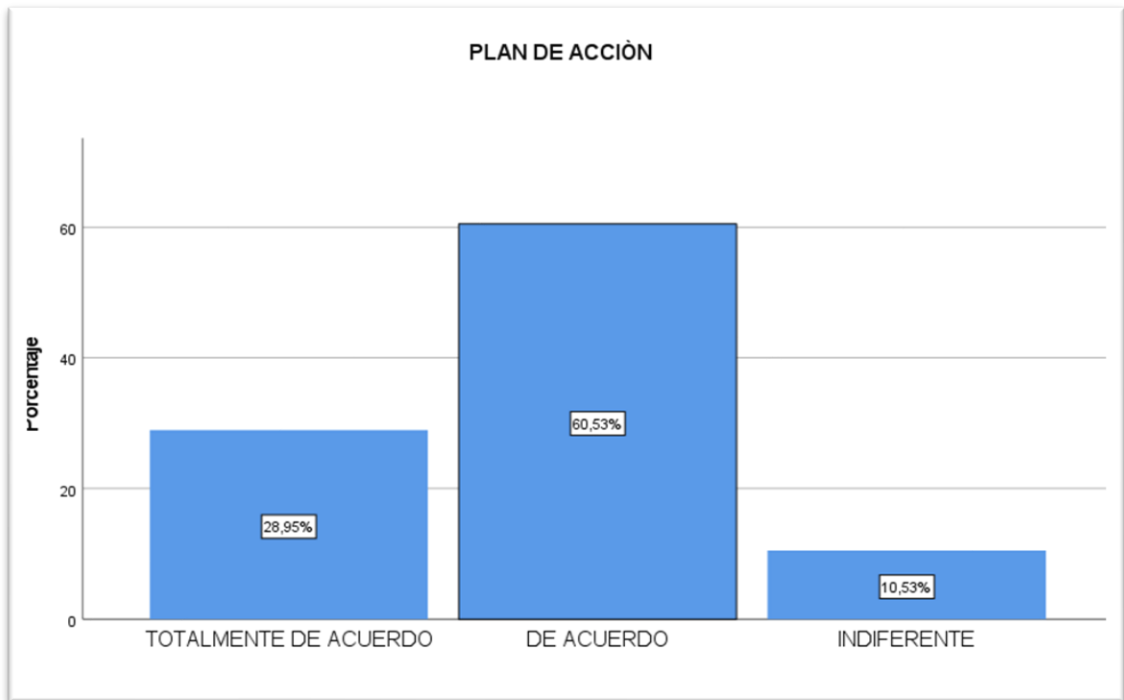
*TABLA 11.- PLAN DE ACCIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	28,9
	DE ACUERDO	23	60,5
	INDIFERENTE	4	10,5
	Total	38	100,0

*FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.*



FIGURA 6.- PLAN DE ACCIÓN



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

**Interpretación:**

Conforme a la tabla 11 y figura 6, se observa que el 28.95% de participantes encuestados sostienen que están totalmente de acuerdo que la planificación estratégica debe estar alineada a la visión, misión y valores que permitan gestionar herramientas para ejecutar el plan de acción y alcanzar el objetivo de la empresa, el 60.53% señala que están de acuerdo. Por otra parte, el 10.53% consideran que es indiferente. De tal forma el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a los resultados de la encuesta, a fin de fortalecer la planificación estratégica consideramos que es importante que el plan de acción esté

alineada a la necesidad del cliente, asimismo, permite al sector colocarlo en una posición competitiva y sostenible en el mercado.

### 5.2.3. Pregunta (X.1.2)

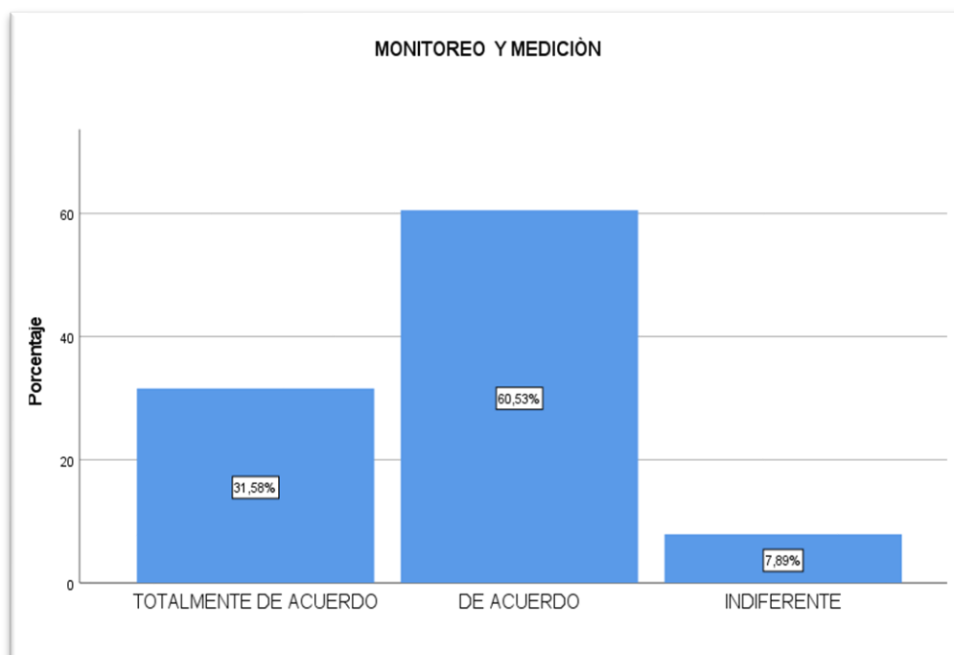
¿Considera Usted que a través de las etapas de la planificación estratégica permite realizar el monitoreo y medición de los procesos de forma más efectiva?

TABLA 12.- MONITOREO Y MEDICIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	31,6
	DE ACUERDO	23	60,5
	INDIFERENTE	3	7,9
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES

FIGURA 7.- MONITOREO Y MEDICIÓN



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Referente a la tabla 12 y figura 7, se observa que el 31.58% de participantes encuestados están totalmente de acuerdo que a través de las etapas de la planificación estratégica permite realizar el monitoreo y medición de los procesos, el 60.53% están de acuerdo. Por otra parte, el 7.89% considera que es indiferente. De tal forma el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la encuesta concluimos, que a través del monitoreo y medición se puede identificar el desempeño y la eficiencia de los procesos implementados de la estrategia para cumplir con los objetivos trazados que faciliten la adaptación y competitividad en el mercado.

#### 5.2.4. Pregunta (X.2.1)

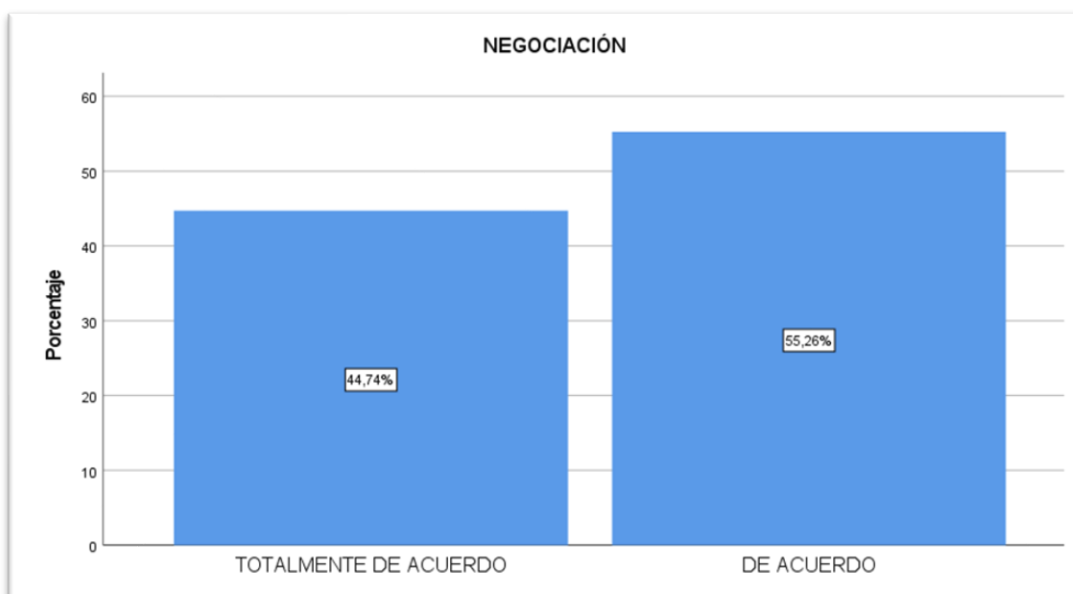
¿Cree usted que la negociación realizada por el área comercial entre arrendatario y arrendador es importante para el cumplimiento de los objetivos de la gestión de venta y satisfacer la demanda del sector retail?

TABLA 13.- NEGOCIACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	44,7
	DE ACUERDO	21	55,3
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES

FIGURA 8.- NEGOCIACIÓN



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

#### Interpretación:

Respecto a la tabla 13 y figura 8, se observa que el 44.74% de participantes encuestados están totalmente de acuerdo que la transacción comercial entre arrendatario y arrendador es importante para el cumplimiento de los objetivos de la gestión de venta, 55.26% están de acuerdo. Asimismo, el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: indiferente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a los resultados de la encuesta es fundamental precisar la importancia de la negociación del locatario y el centro comercial debido a que se establecen las cláusulas de ambas partes que proporcionen valor a los objetivos y metas de la empresa.

### 5.2.5. Pregunta (X.2.2)

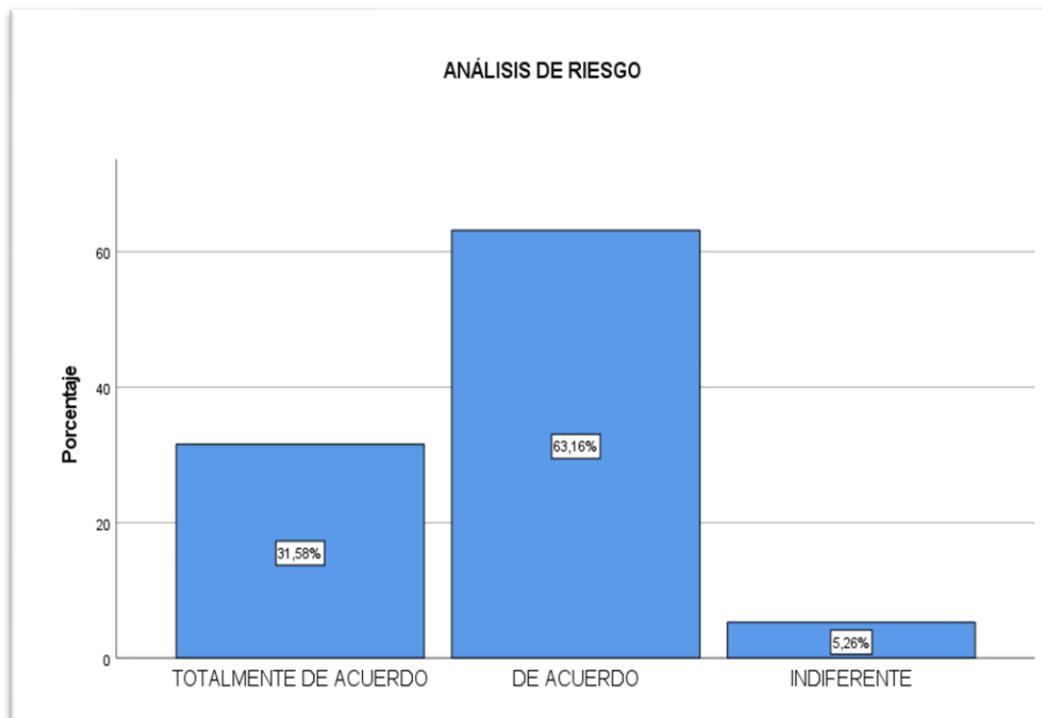
¿Considera usted que, a través de la herramienta de análisis de riesgo, nos permite tomar mejores decisiones de inversión para la gestión de venta del sector?

TABLA 14 .- ANÁLISIS DE RIESGO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	31,6
	DE ACUERDO	24	63,2
	INDIFERENTE	2	5,3
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES

FIGURA 9.- ANÁLISIS DE RIESGO



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Referente a la tabla y figura, se observa que el 31.58% de participantes encuestados sostiene que están totalmente de acuerdo que, a través de la herramienta de análisis de riesgo, nos permite tomar mejores decisiones de inversión para la gestión de venta, el 63.16% están de acuerdo. Del mismo modo el 5.26% considera que es indiferente. Asimismo, el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: En desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados el análisis de riesgos permite identificar amenazas, oportunidades y tener una visión más clara de los desafíos y los cambios de la demanda del mercado, para tomar decisiones estratégicas efectivas que impulsen la mejora en la gestión de ventas.

#### 5.2.6. Pregunta (X.3.1)

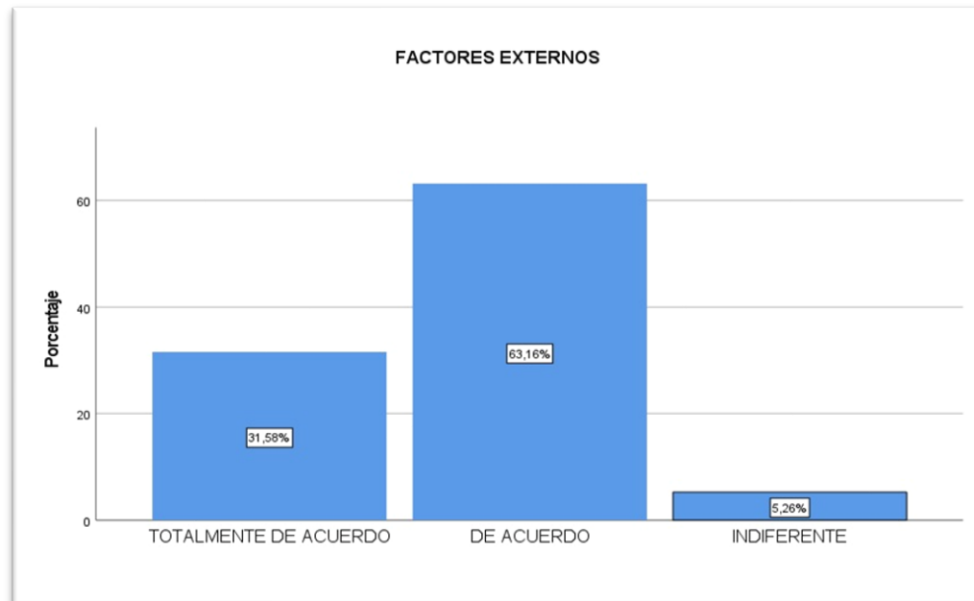
¿Está de acuerdo que la planificación de demanda nos ayuda a identificar factores externos y organizar de forma efectiva los procesos del flujo en la cadena logística?

TABLA 15.- FACTORES EXTERNOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	31,6
	DE ACUERDO	24	63,2
	INDIFERENTE	2	5,3
	Total	38	100.0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 10.- FACTORES EXTERNOS



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Referente a la tabla y figura, se observa que el 31.58% de participantes encuestados sostiene que están totalmente de acuerdo que la planificación de demanda nos ayuda a identificar factores externos y organizar de forma efectiva los procesos del flujo en la cadena logística, el 63.16% están de acuerdo. Por otra parte, el 5.26% considera que es indiferente. Asimismo, el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: En desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados para la planificación de la demanda se debe tener en cuenta los factores externos del mercado para ajustar los pronósticos y asegurar una cadena de suministro ágil y capaz de responder a cambios en el mercado de tal manera que se pueda asignar correctamente los recursos de la empresa y organizar procesos eficaces de la logística.

### 5.2.7. Pregunta (X.3.2)

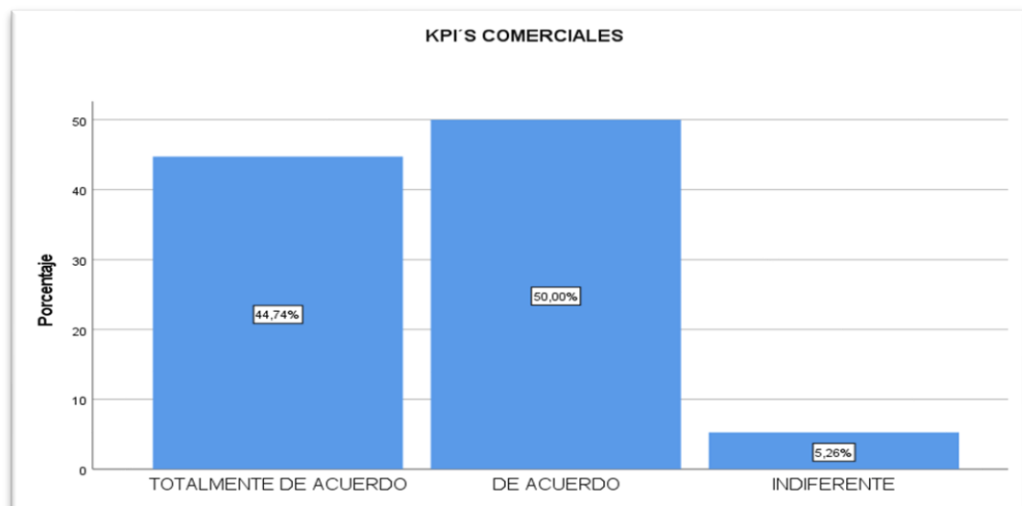
¿Considera que la implementación de KPI 's comerciales es importante para la planificación de demanda y garantizar la rentabilidad de la empresa?

TABLA 16.- KPI'S COMERCIALES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	44,7
	DE ACUERDO	19	50,0
	INDIFERENTE	2	5,3
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 11.- KPI'S COMERCIALES



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Referente a la tabla y figura, se observa que el 44.74% de participantes encuestados sostiene que están totalmente de acuerdo que la implementación



de KPI 's comerciales es importante para la planificación de demanda y garantizar la rentabilidad de la empresa el 50.00% están de acuerdo. Por otra parte, el 5.26% considera que es indiferente. Asimismo, el programa SPSS la suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: En desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados el KPI'S comerciales proporciona indicadores de rendimiento empresarial que permite ajustar y mejorar el modelo de la planificación de la demanda para llevar un control, eficiente y obtener capacidad de adaptación en los procesos de la cadena de suministro.

#### 5.2.8. Pregunta (Y.1)

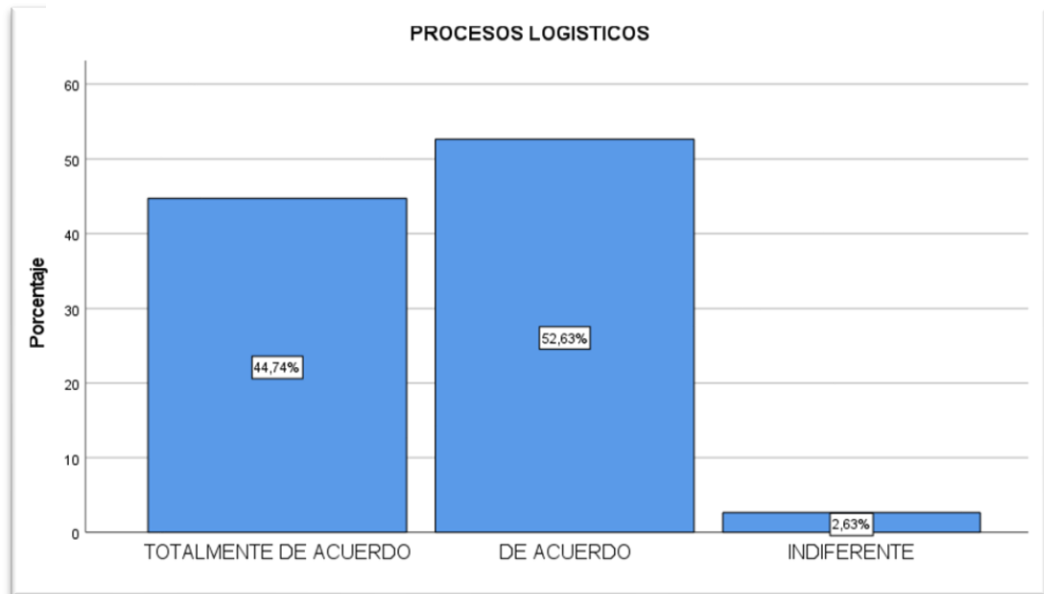
¿Considera usted que los procesos logísticos influyen en la eficiencia operativa de la cadena de suministro en el sector?

TABLA 17.- PROCESOS LOGÍSTICOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	44,7
	DE ACUERDO	20	52,6
	INDIFERENTE	1	2,6
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 12.- PROCESOS LOGÍSTICOS



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

#### Interpretación:

Referente a la pregunta de la tabla y figura, se observa que el 44.74% de participantes encuestados sostiene que están totalmente de acuerdo que los procesos logísticos influyen en la eficiencia operativa de la cadena de suministro en el sector el 42.31% de empresas están de acuerdo. Por otra parte, el 2.63% se encuentra indiferente a la pregunta.

En cuanto a los resultados obtenidos podemos considerar que si se tiene un proceso logístico sólido y eficaz tendrá un impacto significativo para la empresa. Por lo tanto, potenciar y fortalecer los procesos logísticos sería una buena estrategia para mejorar la rentabilidad de tal manera que ayudará a reducir costos operativos identificando áreas de mejora y potenciar y optimizar los procesos haciéndolos más eficientes.

### 5.2.9. Pregunta (Y.1.1)

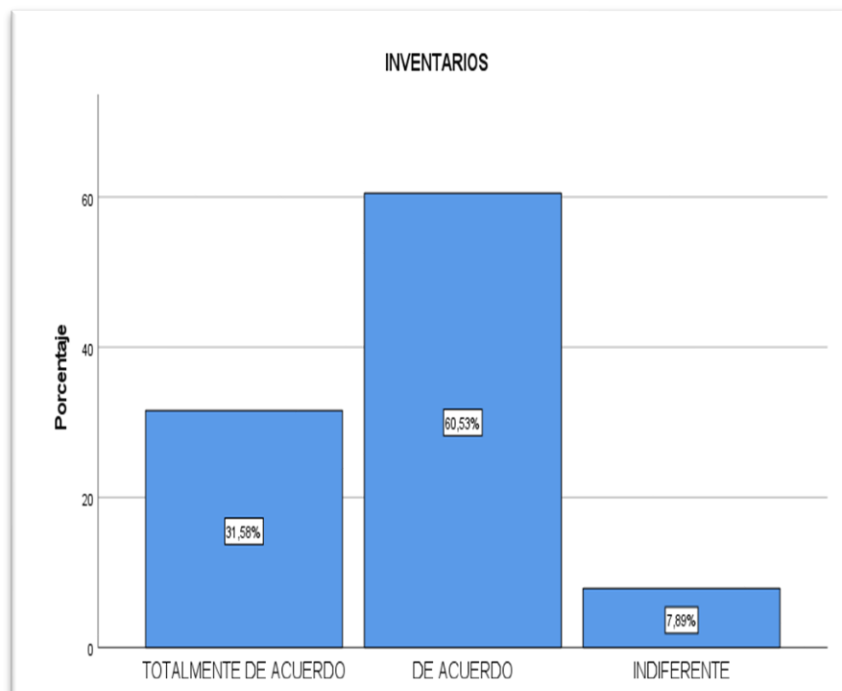
¿Considera usted que los riesgos logísticos en las operaciones comerciales impactan directamente en el flujo de inventarios de la empresa?

TABLA 18.- INVENTARIOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	31,6
	DE ACUERDO	23	60,5
	INDIFERENTE	3	7,9
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 13.- INVENTARIOS



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura, se observa que el 31.58% de participantes encuestados sostienen que están totalmente de acuerdo que los riesgos logísticos en las operaciones comerciales impactan directamente en el flujo de inventarios de la empresa y el 60.53% están de acuerdo. Por otra parte, el 7.89% se encuentra indiferente a la pregunta. Asimismo, el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: En desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

Tomando en cuenta los resultados, efectivamente los riesgos logísticos comerciales tienen un impacto trascendental en el flujo de inventario puesto que, de no concretarse las múltiples operaciones comerciales estos pueden generar obstáculos en la cadena de suministro, retrasos en la entrega e impactar la disponibilidad de productos.

#### 5.2.10. Pregunta (Y.1.2)

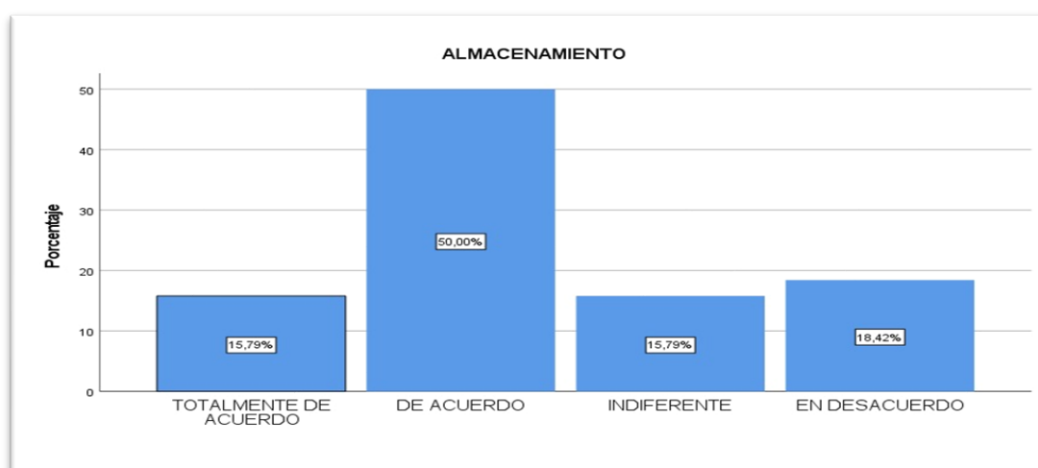
¿Cree usted que las empresas del sector retail cuentan con medidas necesarias para mitigar los riesgos logísticos y controlar el proceso de almacenamiento en la cadena de suministro?

TABLA 19.- ALMACENAMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	15,8
	DE ACUERDO	19	50,0
	INDIFERENTE	6	15,8
	EN DESACUERDO	7	18,4
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 14.- ALMACENAMIENTO



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura, se observa que el 15.79% de los participantes encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que las empresas retail cuenten con medidas necesarias para mitigar los riesgos logísticos y controlar el proceso de almacenamiento en la cadena de suministro. El 50.00% están de acuerdo y, por otra parte, el 15.79% consideran que es indiferente de tal forma en desacuerdo el 18.42% a la pregunta. Así mismo el programa SPSS suprimió la alternativa que no ha sido considerada totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados podemos ver que existe una percepción general de que se están tomando medidas necesarias, pero quizás hay margen de mejora que también sería interesante tomarlo en cuenta a fin de manejar, controlar y disminuir los riesgos y tener un plan sólido desde la adquisición de materias primas hasta la entrega.

### 5.2.11. Pregunta (Y.2.1)

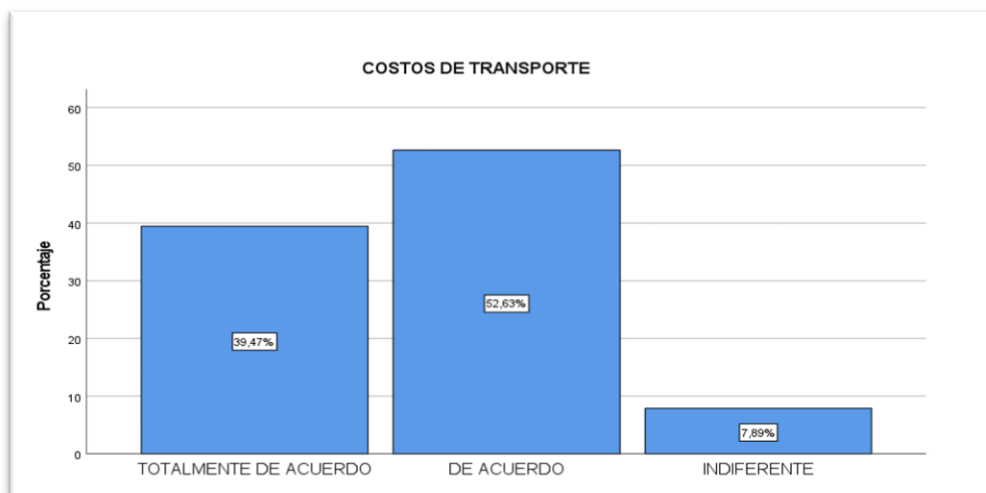
¿Está de acuerdo que el incremento de los costos de transporte afecta el presupuesto de los costos logísticos designados al área logística de la empresa?

TABLA 20.- COSTO DE TRANSPORTE

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	39,5
	DE ACUERDO	20	52,6
	INDIFERENTE	3	7,9
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 15. COSTO DE TRANSPORTE



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura, se observa que el 39.47% de participantes encuestados sostienen que están totalmente de acuerdo que el incremento de los costos de transporte afecta el presupuesto de los costos logísticos distribuidos al área logística de la empresa, el 52.63% de participantes están

de acuerdo. Por otra parte, el 7.89% se encuentra indiferente a la pregunta. Así mismo el programa SPSS suprimió las alternativas que no han sido consideradas como: en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y a la figura.

Tomando en cuenta los resultados en definitiva el incremento de costo de transporte impacta de manera negativa para ello sería importante considerar la planificación y optimización de las rutas, negociar las tarifas e incluso la tercerización también podría ser una buena opción sin embargo para este caso es importante evaluar a las empresas para ser proveedores.

#### 5.2.12. Pregunta (Y.2.2)

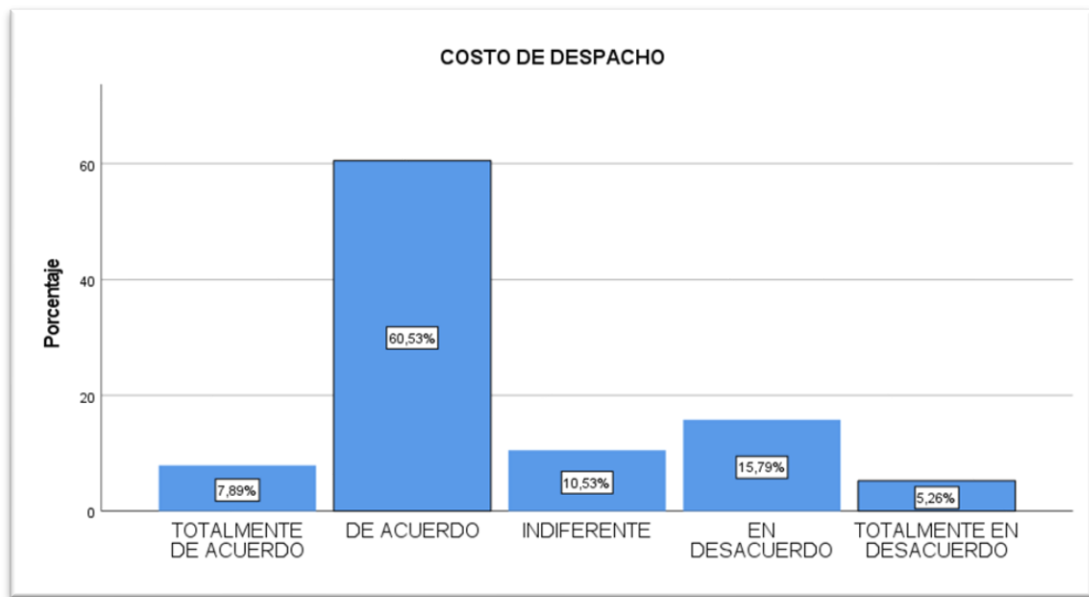
¿Considera usted que el costo de despacho mantiene una adecuada gestión de comunicación, distribución y no impacta en los costos logísticos de los procesos?

TABLA 21.- COSTO DE DESPACHO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	7,9
	DE ACUERDO	23	60,5
	INDIFERENTE	4	10,5
	EN DESACUERDO	6	15,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,3
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 16.- COSTO DE DESPACHO



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura indica que el 7.89% está totalmente de acuerdo y en de acuerdo 60.53% manifiesta en indiferente 10.53% y 15.79% en el costo de despacho debe mantener una adecuada gestión de comunicación, distribución y no impacte en los costos logísticos de los procesos y realmente un 5.26% totalmente en desacuerdo de la muestra.

En cuanto a los resultados, es importante impulsar la gestión de comunicación y distribución de forma más clara y efectiva considerando clave mantener la eficiencia en los procesos logísticos y, por ende, en los costos asociados. Esto ayudará a minimizar los errores, reduciendo tiempos de respuesta al usuario final.



### 5.2.13. Pregunta (Y.3.1)

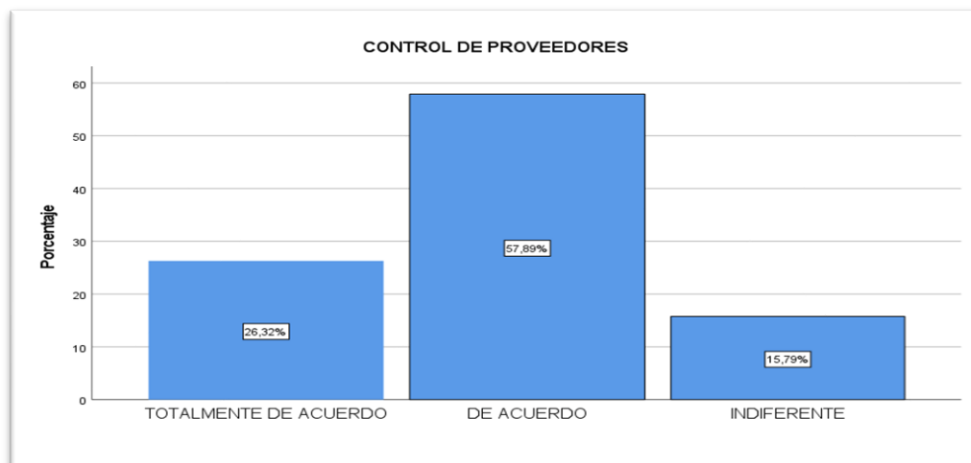
¿Considera usted que la cadena de suministro es intermediario directo permite llevar un mejor control de proveedores y garantizar la calidad, eficiencia y confiabilidad?

TABLA 22.- CONTROL DE PROVEEDORES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	26,3
	DE ACUERDO	22	57,9
	INDIFERENTE	6	15,8
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 17.- CONTROL DE PROVEEDORES



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura, se observa que el 26.32% de participantes encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que la cadena de

suministro permite llevar un mejor control de proveedores y garantizar la calidad, eficiencia. El 57.89% están de acuerdo. Por otra parte, el 15.79% se encuentra indiferente a la pregunta. Así mismo el programa SPSS suprimió la alternativa que no ha sido considerada en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados podemos indicar que efectivamente consideramos importante establecer relaciones sólidas con proveedores, para ello es fundamental ser eficiente en los procesos de la cadena de suministro de la logística, para que se pueda gestionar el rendimiento, calidad y el tiempo de respuesta.

#### 5.2.14. Pregunta (Y.3.2)

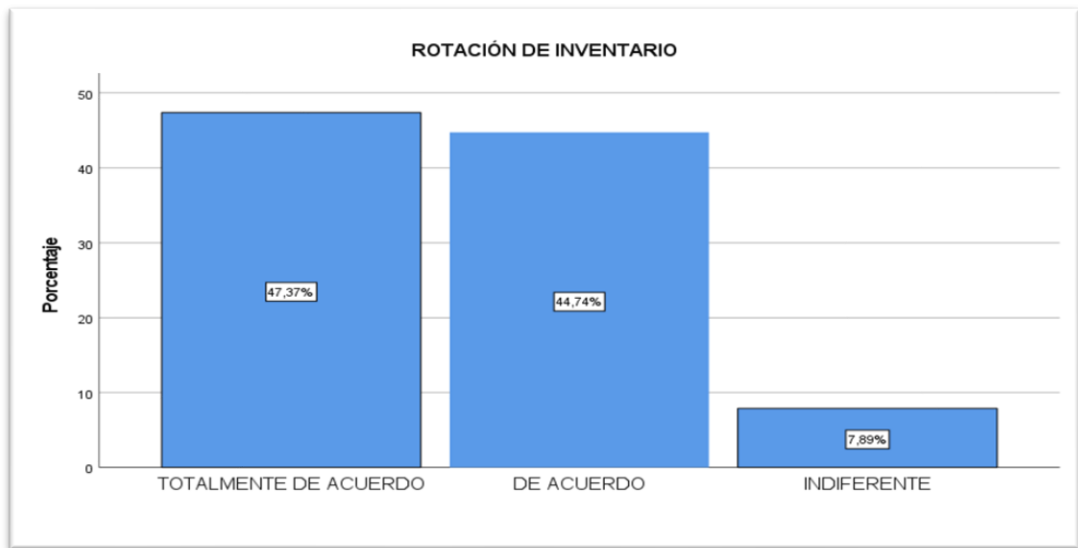
¿Considera usted que la ineficiente gestión en la cadena de suministro afecta a la rotación de inventario en la empresa?

TABLA 23.- ROTACIÓN DE INVENTARIO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	47,4
	DE ACUERDO	17	44,7
	INDIFERENTE	3	7,9
	Total	38	100,0

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

FIGURA 18.- ROTACIÓN DE INVENTARIOS



FUENTE: PROGRAMA PILOTO SPSS V.27

Interpretación:

Respecto a la tabla y figura, se observa que el 47.37% de empresas sostiene que están totalmente de acuerdo que la ineficiente gestión en la cadena de suministro afecta a la rotación de inventario en la empresa el 44.74% de empresas están de acuerdo. Por otra parte, el 7.89% se encuentra indiferente a la pregunta. Así mismo el programa SPSS suprimió la alternativa que no ha sido considerada en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la tabla y la figura.

En cuanto a los resultados obtenidos es importante que se planifiquen adecuadamente y se estructuren los procesos de la rotación de inventario de esa manera evitaremos los excesos en el inventario o la falta de productos es imprescindible evaluar regularmente las operaciones, y de ese modo ajustar

las estrategias según sea necesario para optimizar constantemente y evitar la ineficiencia en la gestión de la cadena de suministro.

### 5.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El contraste de la hipótesis propuesta en nuestra investigación la gestión comercial y su impacto en las operaciones logísticas del sector retail de Santiago de Surco durante el año 2022, se empleó la distribución Chi Cuadrado de Pearson conforme se detalló en el cuarto capítulo. La utilización de la distribución Chi Cuadrado se justifica en esta investigación, ya que las variables analizadas cuentan con acreditación y presentan respuestas que se clasifican de manera nominal u ordinal, siguiendo una jerarquía que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Específicamente, se llevó a cabo el procedimiento estándar de una prueba de hipótesis, tomando decisiones de acuerdo con el enfoque tradicional, verificando el uso del método de probabilidad y comparando con el valor del nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , el nivel de confianza es del 95%.

En términos generales, la hipótesis nula ( $H_0$ ) que se pretende contrastar sostiene que no hay asociación de dependencia entre las variables bajo estudio, en contraste con la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que postula la existencia de una asociación de dependencia entre dichas variables.

#### 5.3.1 Hipótesis específica (a)

Paso 1: Proponemos la hipótesis nula y su alternativa

Hipótesis nula ( $H_0$ )

Una sólida planificación estratégica no minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

Hipótesis alternante ( $H_1$ )

Una sólida planificación estratégica sí minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

**Paso 2:** Seleccionamos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

$O_{ij}$  = Valor observado de la fila "i" y la columna "j"

$E_{ij}$  = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

$r = 5$  número de filas

$c = 5$  número de columnas en la tabla de contingencia, compuesta por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resulta  $5 \times 5 = 25$  celdas escala Likert de 5 alternativas por cada, sin embargo, el SPSS suprimió las alternativas que no fueron consideradas en los resultados de las preguntas.

**Paso 3:** Determinación del valor del estadístico de prueba Chi Cuadrado.

La base para el cálculo estadístico empleado en la prueba de hipótesis se fundamenta en la información recopilada a través de encuestas, la cual está registrada en la tabla 24.

TABLA 24.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA VS COSTOS LOGÍSTICOS

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (X1)	COSTOS LOGÍSTICOS (Y1)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3	0	1	7
DE ACUERDO	1	21	5	1	28
INDIFERENTE	0	1	2	0	3
Total	4	25	7	2	38

FUENTE: ENCUESTADOS GERENTES, CONTADORES, PERSONAL LOGÍSTICO Y ADMINISTRADORES.

La tabla de contingencia brinda información relevante al presente estudio de los cuales se observa que, 28 de los encuestados concuerdan que una sólida planificación estratégica minimizará los costos logísticos, 7 de los encuestados están totalmente de acuerdo con lo señalado; sin embargo, 3 de los encuestados precisan que son indiferentes a estas afirmaciones. Dos columnas no consideradas en el gráfico, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con cero respuestas, sin embargo, se busca un indicador numérico que describa con precisión el grado de existencia en esa relación. Este resultado se obtendrá a través del valor estadístico Chi Cuadrado de Pearson. Esa respuesta nos dará el valor del Chi Cuadrado de Pearson. En este contexto, la tabla se reduce a la distribución chi cuadrado con  $(3-1) \times (4-1) = 6$  grados de libertad, para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  consultamos la tabla del Chi Cuadrado donde valor teórico es  $X^2(6,0.05) = 12.592$  (\*)

Continuamos con el cálculo de la  $\chi^2$  (calculada) mediante la utilización de las frecuencias de la tabla 24. Se genera la tabla 25, que presenta las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ :

$$\text{Por ejemplo, } e_{ij} = \frac{4 \times 7}{38} = 0.74, e_{ij} = \frac{25 \times 7}{38} = 4.61, e_{ij} = \frac{7 \times 7}{38} = 1.29 \text{ y } e_{ij} = \frac{2 \times 7}{38} = 0.37$$

Según calculo,

TABLA 25.- VALORES ESPERADOS CALCULADOS

VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS DE LA TABLA N°24

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (X1)	COSTOS LOGÍSTICOS (Y1)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	0.74	4.61	1.29	0.37	7
DE ACUERDO	2.95	18.42	5.16	1.47	28
INDIFERENTE	0.32	1.97	0.55	0.16	3
Total	4	25	7	2	38

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Sustituyendo los valores en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$\frac{(3 - 0.74)^2}{0.74} + \frac{(3 - 4.96)^2}{4.96} + \frac{(0 - 1.29)^2}{1.29} + \frac{(0 - 0.32)^2}{0.32} + \dots + \frac{(2 - 0.55)^2}{0.55} + \frac{(0 - 0.16)^2}{0.16} = 16.432$$

Verificamos los resultados utilizando el programa estadístico SPSS:

Resultados descriptivos y la tabla de contingencia de orden 4x3 para la prueba

Chi Cuadrado con  $(4-1) (3-1) = 6$  grados de libertad.

TABLA 26.- RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA (A)

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANIFICACION ESTRATEGICA * COSTOS LOGISTICOS	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSSV.27

TABLA 27.- TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA (A)

			COSTOS LOGISTICOS				Total
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
PLANIFICACION ESTRATEGICA	INDIFERENTE	Recuento	0	1	2	0	3
		Recuento esperado	,3	2,0	,6	,2	3,0
	DE ACUERDO	Recuento	1	21	5	1	28
		Recuento esperado	2,9	18,4	5,2	1,5	28,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	3	3	0	1	7
		Recuento esperado	,7	4,6	1,3	,4	7,0
Total	Recuento	4	25	7	2	38	
	Recuento esperado	4,0	25,0	7,0	2,0	38,0	

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSSV.27

TABLA 28.- PRUEBAS DE CHI-CUADRADO - HIPÓTESIS ESPECIFICA (A).

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,432 <sup>a</sup>	6	,012
Razón de verosimilitud	13,889	6	,031
Asociación lineal por lineal	3,046	1	,081
N de casos válidos	38		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

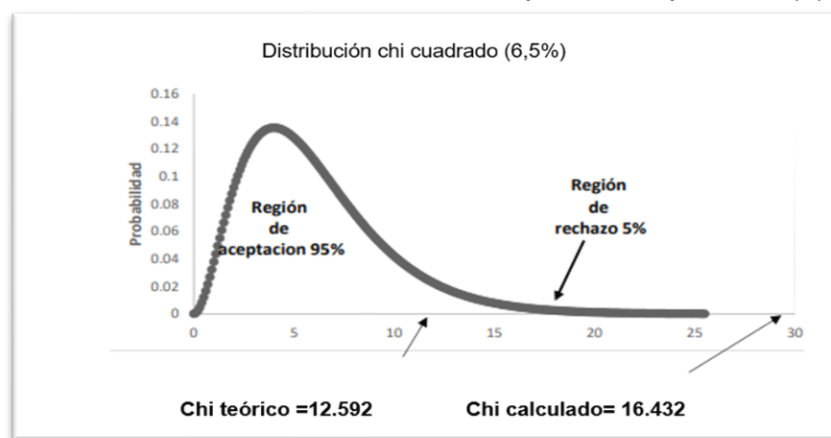
FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSSV.27



#### Paso 4. Decisión

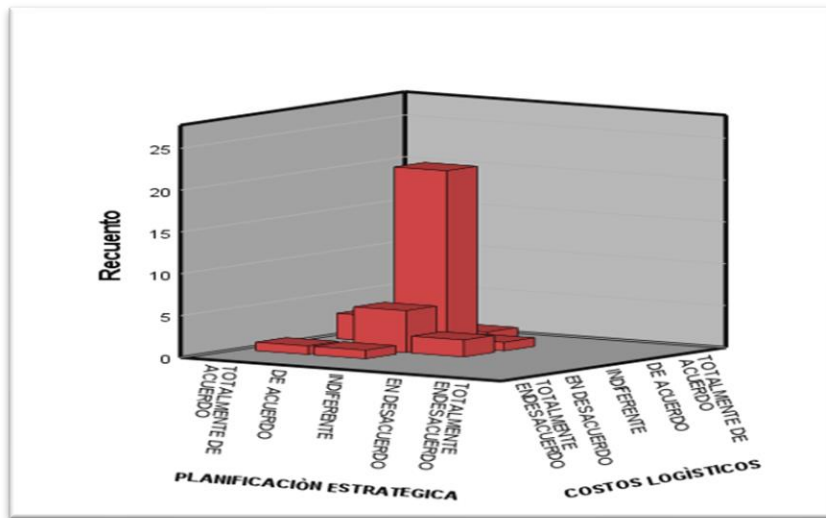
Al emplear un nivel de significancia del 5%, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que una planificación estratégica sólida logrará reducir los costos logísticos en el sector minorista del distrito de Santiago de Surco durante el año 2022. Lo cual ha sido corroborado mediante la prueba no paramétrica usando el software SPSS V27, ocurre que  $X^2$  (calculado) = 16.432 >  $X^2$  (6,0.05) = 12.592, entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. Dicho de otra manera, la hipótesis nula se rechaza.

Figura 19.- Distribución Chi Cuadrado - Hipótesis específica (a)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

FIGURA 20.- BARRA 3D SIMPLE -RECUESTO INDICADOR X1 POR INDICADOR Y1



FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA

### **Paso 5.** Conclusión e interpretación.

En caso de que la hipótesis nula  $H_0$  sea falsa, se valida la hipótesis alternativa  $H_1$ , lo que implica que existe respaldo y evidencia que indica una relación entre las preguntas planteadas y la tesis desarrollada.

### **5.3.2. Hipótesis específica (b)**

**Paso 1:** Proponemos la hipótesis nula y su alternativa

#### **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

- Una coordinada y efectiva gestión de ventas no optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

### Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>)

- Una coordinada y efectiva gestión de ventas sí optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

**Paso 2:** Seleccionamos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

O<sub>ij</sub> = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

E<sub>ij</sub> = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

r = 5 número de filas

c = 5 número de columnas en la tabla de contingencia, Esta tabla está conformada por las distintas opciones de respuesta, dando lugar a una matriz de 5 x 5 = 25 celdas que corresponden a la escala Likert de 5 alternativas por cada variable. Sin embargo, el SPSS suprimió las alternativas que no fueron consideradas en los resultados de las preguntas.

**Paso 3:** Cálculo del valor de la prueba Chi Cuadrado calculado.

La evaluación estadística empleada en la hipótesis se fundamenta en los datos recopilados mediante encuestas, registrados en la tabla número 29.

TABLA 29.- GESTIÓN DE VENTAS VS CADENA DE SUMINISTRO

GESTIÓN DE VENTAS (X2)	CADENA DE SUMINISTRO (Y2)			Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	3	1	9
DE ACUERDO	2	20	4	26
INDIFERENTE	0	2	1	3
Total	7	25	6	38

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA - EXCEL

La tabla de contingencia brinda información relevante al presente estudio de los cuales se observa que, 26 de los encuestados concuerdan que una coordinada y efectiva gestión de ventas optimizará las operaciones en la cadena de suministro, 9 de los encuestados están totalmente de acuerdo con lo señalado; sin embargo, 3 de los encuestados precisan que son indiferentes. En desacuerdo y totalmente en desacuerdo con cero respuestas, sin embargo, se busca un indicador numérico que precise la magnitud de esa relación.

En la tabla, hay dos filas y dos columnas de la misma categoría con ninguna respuesta. En consecuencia, optamos por anular los cálculos. En otras palabras, en este escenario, la tabla se reduce a la distribución Chi Cuadrado con  $(3-1) \times (3-1) = 4$  grados de libertad. Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , consultamos la tabla de Chi Cuadrado, donde el valor teórico es  $X^2(4,0.05) = 9.487$  (\*). Procedemos entonces con el cálculo de  $X^2$  calculado), utilizando las frecuencias de la tabla 34 para construir la tabla 35, en la cual se presentan

las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ :

$$\text{Por ejemplo, } e_{ij} = \frac{7 \times 9}{38} = 1.66, e_{ij} = \frac{25 \times 9}{38} = 5.92 \text{ y } e_{ij} = \frac{6 \times 9}{38} = 1.42$$

TABLA 30.- VALORES ESPERADOS CALCULADOS

VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS DE LA TABLA N°29

GESTIÓN DE VENTAS (X2)	CADENA DE SUMINISTRO (Y2)			Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	
TOTALMENTE DE ACUERDO	1.66	5.92	1.42	9
DE ACUERDO	4.79	17.11	4.11	26
INDIFERENTE	0.55	1.97	0.47	3
Total	7	25	6	38

FUENTE: PROGRAMA EXCEL

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$\frac{(5 - 1.66)^2}{1.66} + \frac{(3 - 5.92)^2}{5.92} + \frac{(1 - 1.42)^2}{1.42} + \frac{(2 - 4.79)^2}{4.79} + \dots + \frac{(2 - 1.97)^2}{1.97} + \frac{(1 - 0.47)^2}{0.47} = 11.558$$

Verificamos los resultados utilizando el programa estadístico SPSS:

Información descriptiva y la tabla de contingencia de orden 3x3 para la prueba de Chi Cuadrado con  $(3-1) (3-1) = 4$  grados de libertad.

TABLA 31.- RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (B)

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTION DE VENTAS * CADENA DE SUMINISTRO	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

TABLA 32.- TABLA CRUZADA GESTIÓN DE VENTAS \*CADENA DE SUMINISTRO

Tabla cruzada GESTION DE VENTAS*CADENA DE SUMINISTRO						
		CADENA DE SUMINISTRO				Total
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE		
GESTION DE VENTAS	INDIFERENTE	Recuento	0	2	1	3
		Recuento esperado	,6	2,0	,5	3,0
	DE ACUERDO	Recuento	2	20	4	26
		Recuento esperado	4,8	17,1	4,1	26,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	5	3	1	9
		Recuento esperado	1,7	5,9	1,4	9,0
Total	Recuento	7	25	6	38	
	Recuento esperado	7,0	25,0	6,0	38,0	

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,558 <sup>a</sup>	4	,021
Razón de verosimilitud	10,357	4	,035
Asociación lineal por lineal	6,050	1	,014
N de casos válidos	38		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .47.

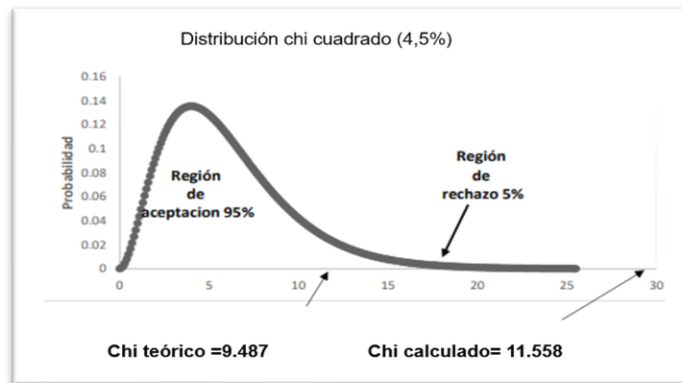
FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

#### Paso 4. Decisión

Con un nivel de significancia del 5%, se descarta la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, concluyendo que una gestión de ventas coordinada y

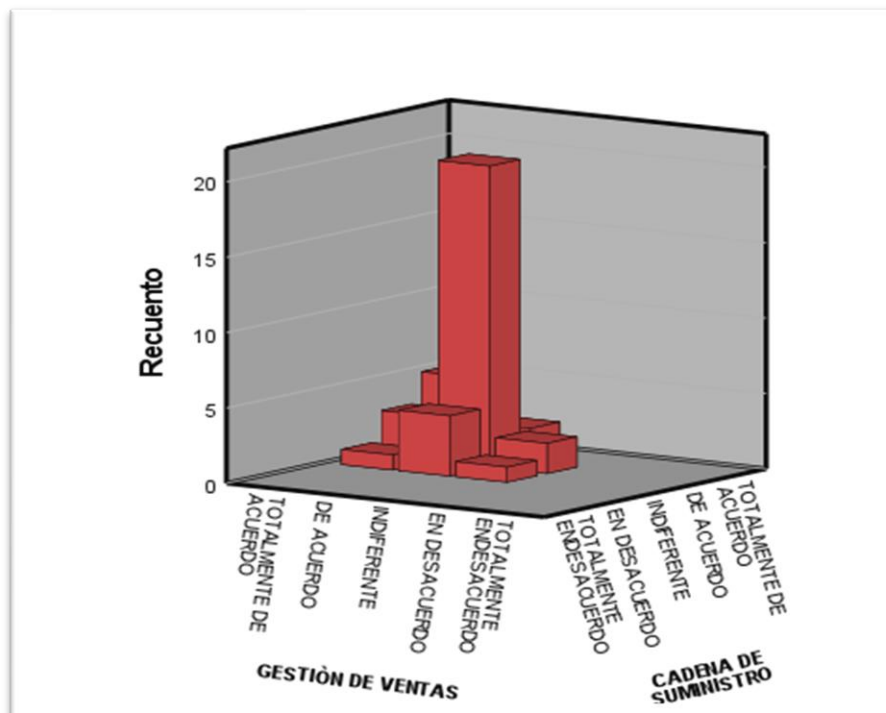
efectiva mejorará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail. Esta conclusión se respalda a través de una prueba no paramétrica realizada con el software SPSS V27, ocurre que  $X^2$  (calculado) = 11.558 >  $X^2$  (4,0.05) = 9.487, lo que posiciona el valor calculado en la región de rechazo. En otras palabras, la hipótesis nula se rechaza.

FIGURA 21.- DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECIFICA (B)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

FIGURA 22.- BARRA 3D SIMPLE -RECUESTO INDICADOR X2 POR INDICADOR Y2



FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS

## **Paso 5. Conclusión e interpretación**

Si se invalida la hipótesis nula  $H_0$  (rechazar), se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ . En otras palabras, hay fundamentos y evidencia que respaldan la afirmación de que las preguntas tienen relación con la tesis desarrollada.

### **5.3.3. Hipótesis específica (c)**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su alternativa

#### **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

La planificación de la demanda no requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

#### **Hipótesis alternante ( $H_1$ )**

La planificación de la demanda si requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

**Paso 2:** Seleccionamos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

$O_{ij}$  = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

$E_{ij}$  = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"



r = 5 número de filas

c = 5 número de columnas en la tabla de contingencia, conformada por las opciones de respuestas de las variables. En este contexto, da como resultado una matriz de  $5 \times 5 = 25$  celdas escala Likert de 5 alternativas por cada variable. No obstante, el SPSS suprimió las alternativas que no fueron consideradas en los resultados de las preguntas.

**Paso 3:** Determinación del valor del estadístico de prueba Chi Cuadrado calculado

La base para este cálculo estadístico empleado en la prueba de hipótesis se deriva de los datos recopilados mediante encuestas, registrados en la tabla 34.

TABLA 34.- PLANIFICACIÓN DE DEMANDA VS RIESGOS LOGÍSTICOS

PLANIFICACIÓN DE DEMANDA ( X3)	RIESGOS LOGISTICOS (Y3)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	2	1	0	7
DE ACUERDO	0	19	7	1	27
INDIFERENTE	0	2	2	0	4
Total	4	23	10	1	38

FUENTE: PROGRAMA EXCEL

La tabla de contingencia proporciona datos relevantes a la investigación del cual se visualiza que, 27 de los encuestados están de acuerdo que la planificación de la demanda requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail, 7 de los encuestados están totalmente de acuerdo con lo señalado; sin embargo, 4 de los encuestados precisan que son indiferentes. En desacuerdo y totalmente en desacuerdo con

cero respuestas, Sin embargo, se busca un valor numérico que pueda cuantificar el nivel de existencia en dicha relación.

Asimismo, en la tabla existe dos filas totalmente en desacuerdo y en desacuerdo y dos columnas totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con cero respuestas. Optamos por anular los cálculos, tanto en este punto como en las pruebas subsiguientes. En otras palabras, en este caso, la tabla se simplifica a la distribución Chi Cuadrado con  $(4-1) \times (3-1) = 6$  grados de libertad que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  consultamos la tabla de la Chi Cuadrado donde el valor teórico es  $X^2(6,0.05) = 12.592$  (\*). Continuamos con el cálculo de la  $X^2$  (calculado) usando las frecuencias de la tabla 34 en él se muestra las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ :

$$\text{Por ejemplo, } e_{ij} = \frac{4 \times 7}{38} = 0.74, e_{ij} = \frac{23 \times 7}{38} = 4.24, e_{ij} = \frac{10 \times 7}{38} = 1.84 \text{ y } e_{ij} = \frac{1 \times 7}{38} = 0.18$$

VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS DE LA TABLA N°34.

PLANIFICACIÓN DE DEMANDA ( X3)	RIESGOS LOGISTICOS (Y3)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	0.74	4.24	1.84	0.18	7
DE ACUERDO	2.84	16.34	7.11	0.71	27
INDIFERENTE	0.42	2.42	1.05	0.11	4
Total	4	23	10	1	38

FUENTE: PROGRAMA EXCEL

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$\frac{(4-0.74)^2}{0.74} + \frac{(2-4.24)^2}{4.24} + \frac{(1-1.84)^2}{1.84} + \frac{(0-0.18)^2}{0.18} + \dots + \frac{(2-1.05)^2}{2.42} + \frac{(0-0.11)^2}{0.11} = 21.047$$

Verificamos los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS versión 26, y se obtuvo:

Información descriptiva y la tabla de contingencia de orden 4x3 para la prueba Chi Cuadrado con  $(4-1)(3-1) = 6$  grados de libertad.

TABLA 36.-RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA (C)

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANIFICACION DE DEMANDA * RIESGOS LOGISTICOS	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS

TABLA 37.- TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA (C).

		RIESGOS LOGISTICOS				Total
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
PLANIFICACION DE DEMANDA	INDIFERENTE	Recuento	0	2	2	4
		Recuento esperado	,4	2,4	1,1	4,0
	DE ACUERDO	Recuento	0	19	7	27
		Recuento esperado	2,8	16,3	7,1	27,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	4	2	1	7
		Recuento esperado	,7	4,2	1,8	7,0
Total		Recuento	4	23	10	38
		Recuento esperado	4,0	23,0	10,0	38,0

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

TABLA 38.- PRUEBAS DE CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,047 <sup>a</sup>	6	,002
Razón de verosimilitud	17,313	6	,008
Asociación lineal por lineal	6,682	1	,010
N de casos válidos	38		

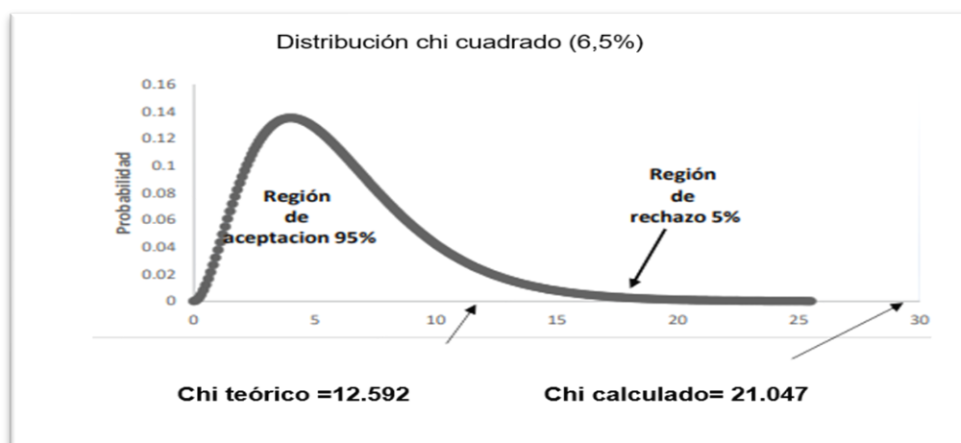
a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

#### Paso 4. Decisión

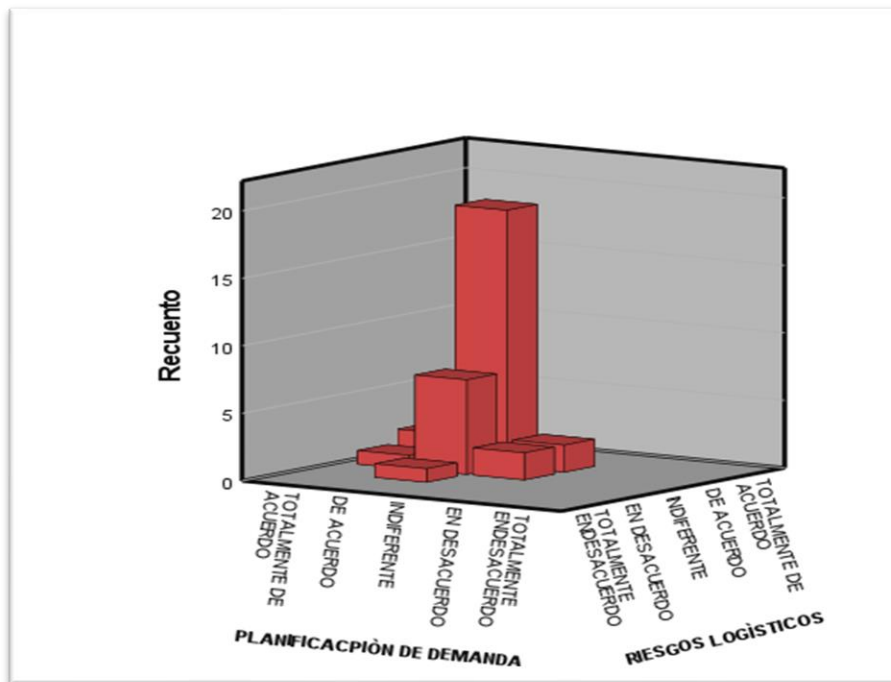
Con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo de que: La planificación de la demanda requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. Por el cual ha sido corroborado a través de la prueba no paramétrica realizada con el software SPSS V27. Ocurre que  $X^2$  (calculado) = 21.047 >  $X^2$  (6,0.05) = 12.59, entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. Es decir, la hipótesis nula es rechazada.

FIGURA 23.- DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (C)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

FIGURA 24.- BARRA 3D SIMPLE RECuento DE INDICADOR X3 POR INDICADOR Y3



FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

### Paso 5. Conclusión e interpretación

Si se invalida la hipótesis nula  $H_0$  es falsa (rechazar) entonces se refuta la hipótesis alternativa  $H_1$ . En otras palabras, hay sustento y evidencia que sugieren que las preguntas tienen relación con la tesis desarrollada.

#### 5.3.4 Hipótesis general

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su alternativa.

#### Hipótesis nula ( $H_0$ )

Si no se implementa correctamente la gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

## Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>)

Sí se implementa correctamente la gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.

**Paso 2:** Seleccionamos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi Cuadrado:

Donde:

$O_{ij}$  = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

$E_{ij}$  = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

r = 5 número de filas

c = 5 número de columnas en la tabla de contingencia, conformada por las alternativas de respuestas de las variables. En este contexto, da como resultado  $5 \times 5 = 25$  celdas que representan a la escala Likert de 5 alternativas por cada variable, sin embargo, el SPSS suprimió las alternativas que no fueron consideradas en los resultados de las preguntas.

TABLA 39.- GESTIÓN COMERCIAL VS PROCESOS LOGÍSTICOS

GESTIÓN COMERCIAL (X)	PROCESOS LOGÍSTICOS (Y)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	4	1	0	5
DE ACUERDO	6	7	5	3	21
INDIFERENTE	0	6	1	3	10
EN DESACUERDO	0	0	2	0	2
Total	6	17	9	6	38

FUENTE: PROGRAMA EXCEL

En la tabla de contingencia líneas arriba proporciona datos que enriquece nuestra investigación. Podemos ver que hay 21 encuestados que están de acuerdo Si se implementa correctamente la gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos, por lo tanto, tenemos 5 encuestados que se encuentra totalmente de acuerdo y 10 de los encuestados precisan que son indiferentes en desacuerdo tenemos 2 encuestados. por último, totalmente en desacuerdo. Con 0 respuestas, pero se busca un indicador numérico que precise el grado de existencia en esa relación.

La determinación de la respuesta se basará en el valor del Chi Cuadrado de Pearson, que se utiliza para concluir en esta prueba de hipótesis. Se observa que en la tabla de contingencia hay dos filas y dos columnas de la misma categoría sin respuestas.

Por lo tanto, optamos por descartar los cálculos, tanto en este punto como en las pruebas posteriores. En otras palabras, en este caso, la tabla se reduce a la distribución Chi Cuadrado con  $(4-1) \times (4-1) = 9$  grados de libertad. que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  consultamos la tabla del Chi Cuadrado cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(4,0.05)} = 16.919$  (\*). Proseguimos con el cálculo de la  $X^2$  (calculado) utilizando las frecuencias de la tabla 34 y construimos la Tabla 35 en la cual se presentan las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ :

$$\text{Por ejemplo, } e_{ij} = \frac{6 \times 5}{38} = 0.79, e_{ij} = \frac{17 \times 5}{38} = 2.24, e_{ij} = \frac{9 \times 5}{38} = 1.18 \text{ y } e_{ij} = \frac{6 \times 5}{38} = 0.79$$

TABLA 40.- VALORES ESPERADOS CALCULADOS

VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS

GESTIÓN COMERCIAL (X)	PROCESOS LOGÍSTICOS (Y)				Total
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	0.79	2.24	1.18	0.79	5
DE ACUERDO	3.32	9.39	4.97	3.32	21
INDIFERENTE	1.58	4.47	2.37	1.58	10
EN DESACUERDO	0.32	0.89	0.47	0.32	2
Total	6	17	9	6	38

FUENTE: PROGRAMA EXCEL

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$\frac{(0 - 0.79)^2}{0.79} + \frac{(4 - 2.24)^2}{2.24} + \frac{(1 - 1.18)^2}{1.18} + \frac{(0 - 0.79)^2}{0.79} + \dots + \frac{(0 - 0.89)^2}{0.89} + \frac{(2 - 0.47)^2}{0.47} + \frac{(0 - 0.32)^2}{0.32} = 16.425$$

Verificamos los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS versión 26, y se obtuvo:

Información descriptiva y la tabla de contingencia de orden 4x4 para la prueba Chi Cuadrado con (4-1) (4-1) =9 grados de libertad.

TABLA 41.- RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPÓTESIS GENERAL

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTION COMERCIAL * PROCESOS LOGISTICOS	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA



TABLA 42.- TABLA CRUZADA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

			PROCESOS LOGÍSTICOS				Total
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	
GESTION COMERCIAL	EN DESACUERDO	Recuento	0	0	2	0	2
		Recuento esperado	,3	,9	,5	,3	2,0
	INDIFERENTE	Recuento	0	6	1	3	10
		Recuento esperado	1,6	4,5	2,4	1,6	10,0
	DE ACUERDO	Recuento	6	7	5	3	21
		Recuento esperado	3,3	9,4	5,0	3,3	21,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	4	1	0	5
		Recuento esperado	,8	2,2	1,2	,8	5,0
Total		Recuento	6	17	9	6	38
		Recuento esperado	6,0	17,0	9,0	6,0	38,0

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

TABLA 43.- PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,425 <sup>a</sup>	9	,059
Razón de verosimilitud	18,172	9	,033
Asociación lineal por lineal	2,228	1	,136
N de casos válidos	38		

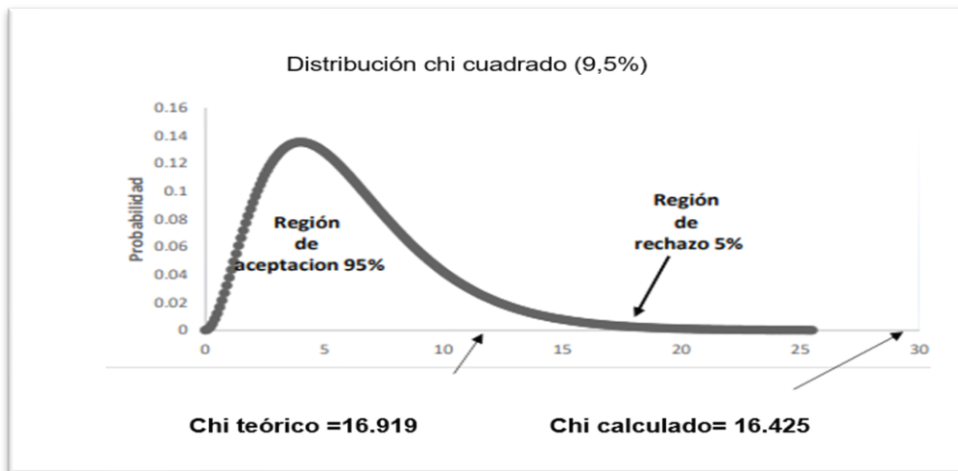
a. 15 casillas (93.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .32.

FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

#### Paso 4. Decisión

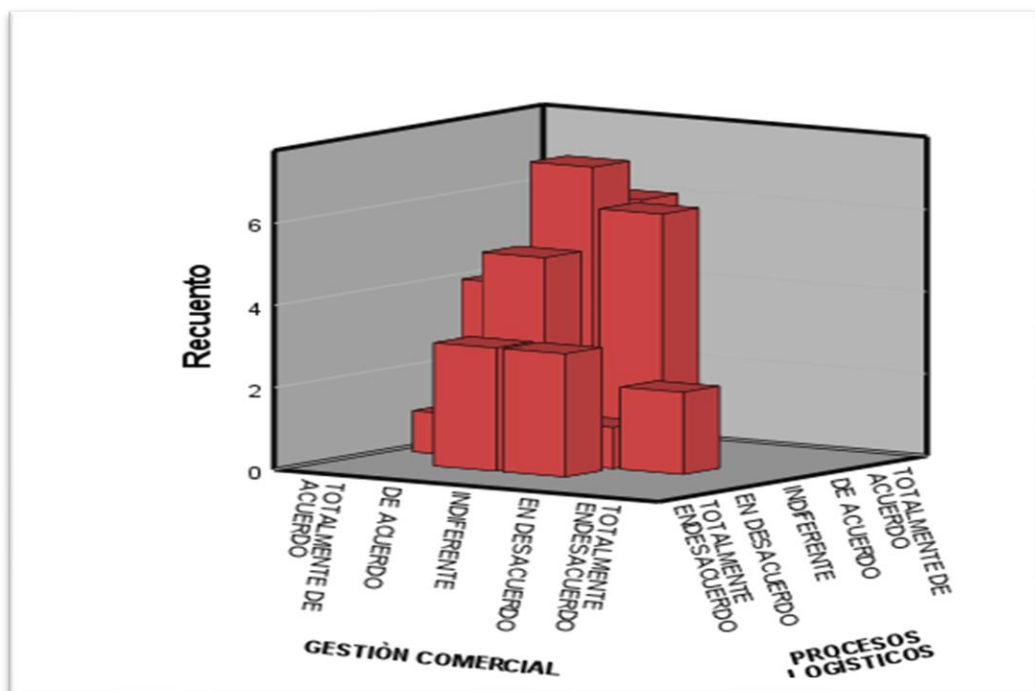
Se visualiza que en (\*) el valor teórico del Chi Cuadrado es inferior al valor calculado. Por consiguiente, decidimos aceptar la hipótesis alternativa. Es decir, dado que  $X^2$  (calculado) = 16.425 supera a  $X^2$  (9,0.05) = 16.919, el valor calculado cae en la región de rechazo. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es rechazada.

FIGURA 25.- DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS GENERAL



fuelle: procesamiento utilizando programa spss v.27

FIGURA 26.- BARRA 3D SIMPLE RECuento DE VARIABLE INDEPENDIENTE POR VARIABLE DEPENDIENTE



FUENTE: PROCESAMIENTO UTILIZANDO PROGRAMA SPSS V.27

**Paso 5.** Conclusión e interpretación

Si la hipótesis nula  $H_0$  es refutada (rechazar) entonces la Hipótesis alternativa  $H_1$  es respaldada (aceptar). En otras palabras, existe sustento y evidencia que sugieren que las preguntas están vinculadas con la tesis desarrollada.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### 6.1. Discusión

a) En relación con la hipótesis específica N°1 planteada como “Una sólida planificación estratégica minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.”. La prueba estadística fue de 16.43 % y el nivel de significancia es de 12.59%, por lo tanto, la hipótesis alternativa es validada (H1). En conclusión, se puede afirmar que la planificación estratégica sí se relaciona con los costos logísticos.

Respecto a la hipótesis planteada podemos citar a Chiclote, D. (2021), quien señala:

Los costos logísticos generados en el almacenamiento ocurren principalmente por la ineficiencia e ineficacia de su gestión, donde no se ha realizado una adecuada planificación en la gestión de almacenamiento; tales como el diseño de la red de distribución y almacenamiento, no hay una adecuada planificación de inventarios, no se han realizado métodos de

previsión, no hay claridad de cómo debe solicitarse una reposición de los materiales entre otros. Donde el costo de almacenamiento ( $C_p$ ) es igual al costo anual de almacenamiento unitario ( $A$ ) por la cantidad de pedido ( $Q$ ) dividido entre dos (pág.42). Por lo tanto las empresas poseen mejores oportunidades cuando se emplea la técnica de la logística como una herramienta para que las áreas funcionales se interrelacionan e interactúen adecuadamente con el objetivo de la empresa y con menores márgenes de error en este sentido, cada vez son más conscientes de la importancia de la gestión de la cadena de suministro, como parte esencial a la hora de aportar más valor a sus clientes y minimizar sus costos logísticos; el plan de mejora del presente trabajo busca promover un desarrollo sostenible de la cadena de suministro, permitiendo una disminución en los costos logísticos. (Pág. 46). En ese sentido es importante destacar que se debe establecer una adecuada planificación de la gestión de las áreas para generar sinergia y eficiencia en los procesos de la gestión de la cadena de suministro.

b) Referente a la hipótesis específica N°2 planteada como “Una coordinada y efectiva gestión de ventas optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. La prueba estadística fue de 11.56 % y el nivel de significancia es de 9.48%, por lo tanto, la hipótesis alternativa es validada ( $H_1$ ). Por lo tanto, se puede manifestar que la gestión de ventas sí se relaciona con la cadena de suministro.

Asimismo, está compuesto por Riojas, C (2018) señala que:

La Gestión de la Cadena de Suministro, se considera fundamental que busca mejorar el proceso productivo y la proyección de ventas, y de esta forma poder llevar un control económico y financiero, un informe bien definido, sencilla y confiable, brindando una información de los costos y gastos, cuentas por pagar en el periodo con sus respectivos presupuestos para incrementar las ventas. Asimismo, es necesario contar con un personal indicado conocedor de los procesos logísticos. Tiene como objetivo determinar el nivel de servicios de logística de la cadena de suministro y ventas en la empresa y dar un excelente servicio al cliente. Según el autor, menciona que las empresas deben dar un mejoramiento en sus procesos internos en la gestión de la cadena de suministro, y con ayuda de los intercambios de información entre las áreas involucradas.

c) Referente a la hipótesis específica N° 3 planteada como “La planificación de la demanda requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. La prueba estadística fue de 21.04 % y el nivel de significancia es de 12.59%, por lo tanto, la hipótesis alternativa es validada (H1). Asimismo, se puede mostrar que la planificación de la demanda sí se relaciona con los riesgos logísticos.

Respecto a la hipótesis planteada podemos citar a Rodríguez, M. (2022) Señala que:

La estructura de planeamiento permite establecer estándares con proveedores en cuanto a tiempos de entrega y una rotación adecuada de

inventarios puesto que se tiene una visión macro de los requerimientos. A fin de lograrlo, la planificación de la demanda emplea históricos de ventas, indicadores de mercado y revisión de pedidos de acuerdo con la ubicación geográfica, frecuencia, tipo y cantidad. De esta forma se busca predecir mejor los patrones de comportamiento de la demanda y así decidir idóneamente sobre los planes de producción. Por otra parte, Tapia, F. (2017) refiere que es imprescindible elaborar un buen diseño logístico que pueda capturar la verdadera demanda requerida por la operación, tener en consideración los riesgos presentes y, además, el tipo de contrato, su duración y las formas de pago se deben adecuar a los intereses de la compañía. Las alianzas estratégicas con empresas son una excelente alternativa para el desarrollo de proyectos y otros servicios. Esto se traducirá en una colaboración de entrega de información y sinergias. (Pág.87)

Según lo planteado por los autores es importante referir que las empresas deben considerar la implementación de indicadores con diseños logísticos exactos que muestre el comportamiento y los cambios de la demanda en el mercado así mismo generar alianzas con los proveedores para trabajar en conjunto en los procesos y minimizar los riesgos en la logística.

Referente a la hipótesis específica N°4 planteada como “Si se implementa correctamente la Gestión Comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. La prueba estadística fue de 16.42 % y el nivel de significancia es de 16.91%, por lo tanto, la hipótesis alternativa es validada (H1). Asimismo,

se puede mostrar que la gestión comercial sí se relaciona con los procesos logísticos.

Respecto a la hipótesis planteada podemos citar a Díaz, L. (2022), menciona:

La gestión comercial tiene una serie de técnicas y estrategias fundamentales que está relacionado con el movimiento de los productos que se encarga de llevar a cabo las actividades de la empresa. También la capacitación del personal y las herramientas tecnológicas para planificar recursos necesarios, generando eficiencia y eficacia en la compañía de tal manera que permita mejorar las áreas comerciales, gestionar y evaluar estrategias. Tiene como objetivo controlar todos los procesos de forma eficaz y obtener una mayor optimización. finalmente, la gestión identifica las oportunidades, para alcanzar en diferentes áreas comerciales que se ejecutan de manera efectiva para lograr éxito en la empresa.

En teoría podemos citar a Jara, I. (2022), menciona que: los procesos logísticos, se realizan por medio de la planificación implementando y controlando el flujo de almacenamiento eficiente y económico en los inventarios, mejorar en el proceso de flujo de materiales, insumos y productos. Así mismo se entiende como las funciones poseen vínculo de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución. De extrema importancia para las compañías, por lo cual buscan un producto adecuado, brindando una calidad, servicio y tiempo oportuno para el cliente. Tiene como objetivo determinar el impacto de mejorar en la gestión operativa y logística para reducir costos operacionales en la cadena de suministro.



En conclusión, consideramos importante implementar herramientas tecnológicas a través de procesos que ayude a establecer programas de capacitación hacia los auxiliares de almacén con el fin de incrementar el conocimiento y estos puedan cumplir sus funciones de manera eficiente, así mismo, fortalecer un sistema de información que permita reducir discrepancias en el inventario y mejore el rendimiento de los procesos los cuales representan la principal fuente de ingresos.

## 6.2. CONCLUSIONES

- a. Se concluye que el resultado de la contrastación de hipótesis obtenemos que Una sólida planificación estratégica si minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. Una adecuada estructuración y diseño de la planificación estratégica debe integrar las funciones internas y externas de los procesos logísticos de manera que permitirá a las empresas optimizar sus recursos, reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y minimizar los riesgos asociados a la cadena de suministro. asimismo, las áreas funcionales se interrelacionan e interactúan adecuadamente con el objetivo de la empresa y la estrategia corporativa.
- b. Se concluye que el resultado de la contrastación de hipótesis obtenemos que una coordinada y efectiva gestión de ventas si optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. Las empresas deben tener bien definido los procesos de la gestión de cadena de suministro,

para que a través de los resultados la empresa decida dar uso de los recursos de planificación que permita minimizar los costos logísticos y controlar la gestión de flujos de los activos de la empresa.

c. Se concluye que el resultado de la contrastación de hipótesis la planificación de la demanda si requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. La planificación de la demanda se considera parte importante del proceso estratégico, que brinda información relevante de los resultados a través de indicadores de gestión, de manera que permita al sector anticiparse a las necesidades y demanda del mercado, optimizar los recursos de la empresa y mitigar los riesgos logísticos que impacte directamente a los procesos de la logística.

Finalmente se concluye que el resultado de la contrastación de hipótesis: si se implementa correctamente la gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022. A fin de respaldar la contrastación de hipótesis es fundamental plantear que la gestión comercial permite identificar oportunidades de venta en el mercado y la logística debe adaptarse de forma eficaz a los cambios del mercado dando respuesta en corto plazo.

### 6.3. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a las empresas del sector diseñar una planificación estratégica en el cual se debe considerar la situación actual de la empresa, tener claros los objetivos e identificar los procesos internos a través de indicadores de desempeño logísticos que sean medibles y cuantificables para garantizar el uso eficiente de los recursos y evaluar resultados de los tiempos implementados en cada proceso de la logística, orientados a optimizar los costos logísticos y mejoramiento del nivel de servicio al cliente para lograr competitividad, rentabilidad.
- b) La llegada del comercio electrónico al mercado toma en cuenta la gestión de ventas como parte del proceso que aporta estructura y coherencia con los objetivos de la empresa. Las empresas del sector deben estructurar una gestión de ventas basada en el valor identificando las necesidades y los deseos del cliente, antes de adoptar una oferta a ellos. Implementar canales de comunicación entre áreas para mantener la sinergia de los procesos con locatarios, los indicadores de gestión de ventas, flujos y datos estadísticos de marketing, como publicidad, promoción de ventas y comercialización de productos para minimizar los procesos de la cadena de suministro.
- c) Se recomienda implementar sistema software, RPA de planificación y previsión sofisticado acorde a las nuevas tendencias que brinde resultados y estimaciones sobre una demanda a futuro, para mantener el equilibrio de inventarios, producción, almacenamiento, tiempo de

entrega y flujo a través técnicas de previsión para considerar a corto plazo ejecutar tecnología avanzada que permita automatizar los procesos para mantener el buen funcionamiento y alineamiento de las operaciones de tal manera que se pueda mitigar y controlar los riesgos logísticos.

Finalmente se recomienda que la gestión comercial sea beneficiosa para las empresas del sector, de tal manera que los recursos y técnicas que se diseñen, se enfoquen para dar a conocer una propuesta comercial innovadora diferencial en el mercado, orientadas a la maximización de los objetivos planteados en las estrategias comerciales y permita identificar los comportamientos del cliente, valores, costumbres tradicionales y crear áreas de comunicación con el único objetivo de acceder a nuevos recursos a través de alianzas con los mercados. En tal sentido la unión y participación de la gestión comercial permitirá gestionar correctamente la adaptabilidad de cada uno de los procesos logísticos que se quiera emprender.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Alarcón, J. Victorio, R (2021) Los procesos logísticos de la Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de:*

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5444/J.Alarcon.R.Victorio.Tesis.Titulo.Profesional.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

*Arias, J. y Covinos, M. 2021, Diseño y metodología de la Investigación (1° Ed.) de Perú. Recuperado de:*

[Arias-Covinos-Diseño y metodologia de la investigacion \(1\).pdf](#)

*Arteaga, R. Solís, V. Hernández, L. y Arauz, A. (2021), La gestión comercial de relaciones con los clientes de las pymes”. (p.3) Ecuador. Recuperado de:*

<https://www.eumed.net/uploads/articulos/7532ac6e7290cf9d9d80b9f1a167a068.pdf>

*Babativa, C. (2017), Investigación cuantitativa (1° Ed.)- Colombia. Recuperado de:*

[Investigación cuantitativa.pdf \(areandina.edu.co\)](#)

*Butron, D. (2021). Procesos logísticos y su relación con la gestión logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa de la Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de:*

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7337/D.  
Butron\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7337/D.Butron_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz; P. Salar; D. Vernaza; D (2019), *La gestión de venta, involucra procedimientos o actividades administrativas, estratégicas, tácticas u operativa. Ecuador. Recuperado de:*

[http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13748/1/mkt\\_n14\\_01.pdf](http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13748/1/mkt_n14_01.pdf)

Domínguez, C. y Villanueva, J. (2021), *La gestión de la cadena de suministro para mejorar procesos logísticos en las empresas – Perú. Recuperado de:*

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2031/2583>

Echeverría, S. (2021), *Diseño de un modelo de control de gestión comercial para Cuponatic Latam en Chile- Universidad de Chile. Recuperado de:*

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/181152/Diseno-de-un-modelo-de-control-de-gestion-comercial-para-Cuponatic-Latam-en-Chile.pdf?sequence=3&isAll>

Endara, C. Andrade, A. Armijos, N. Espinosa, D. (2018), *La planificación estratégica (1° Ed.) Guayaquil-Ecuador. Recuperado de:*

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/480/3/PLANIFICACION%20ESTRATEGICA%20---para-Estudiantes.pdf>

Escudero, J. (2011), *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (Ed. 2011). España. Recuperado de:*

[https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_vpt\\_read#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false)

*Figuroa, M. (2018), Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Recuperado de:*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

*García, J. y Bermeo, J. (2018), Logística Empresarial: La importancia del Diseño del Proceso Logístico (1° Ed.) Machala – Ecuador. Recuperado de:*

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14279/1/Cap.5-Dise%C3%B1o%20del%20proceso%20log%C3%ADstico.pdf>

*Guillen, M. (2022), Influencia de la gestión logística sobre los costos de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo – 2022. de la Universidad Privada del Norte - Perú. Recuperado de:*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32032/Guillen%20Viera%2c%20Mayckol%20Ronal.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

*Fernández, L. (2021), La Logística. (2°Ed.) Madrid, España. Recuperado de:*

[https://books.google.com.pe/books?id=36MIEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=36MIEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Rodríguez; M. (2022), *mejora en la planificación de la demanda para una empresa cervecera- de la Universidad Católica del Perú*. Recuperado de:

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22590/RODRIGUEZ\\_MU%c3%91OZ\\_MELANIE\\_MEJORA\\_PLANIFICACION\\_DEMANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22590/RODRIGUEZ_MU%c3%91OZ_MELANIE_MEJORA_PLANIFICACION_DEMANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiclote, D. (2021), *“impacto de un plan de mejora de la cadena de suministro en los costos logísticos en la empresa espacio urbano arquitectos s.r.l., 2021”- de la Universidad Privada del norte de Perú*. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28723/Tesis.pdf?sequence=1>

Jara; I. (2022), *“procesos logísticos en la empresa hipermercados Tottus, Huachipa – 2021”- de la Universidad Autónoma del Perú*. Recuperado de:

[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2234/Jara%20Moya%2C%20Ian%20Axel.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2492/1/TL\\_DiazC\\_humanLucrecia.pdf](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2234/Jara%20Moya%2C%20Ian%20Axel.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2492/1/TL_DiazC_humanLucrecia.pdf)

Labra, M. (2019) *La gestión comercial de la Universidad Tecnológica del Perú*. Recuperado de:

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2723/Milagros%20Labra\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2723/Milagros%20Labra_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Mauleón, M. y Prado, M. (2021), *Las cosas solo tienen el valor que les damos, importante definir un concepto claro de lo que implica los costos logísticos -España*. Recuperado de:

<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>

Manrique, M. Teves, J. Taco, A. Flores, J. (2019), *La Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica La gestión- Venezuela*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051009>

Novo Logística (2019), *El informe del Estudio Global sobre el nivel de automatización de la Cadena de Suministro en el sector Gran Consumo de España*. Recuperado de:

<https://www.novologistica.com>

Pastor, L. (2019) *La gestión comercial de la Universidad Cesar Vallejo de Perú*. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40218/Pastor\\_SL-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40218/Pastor_SL-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Pintado, C. y Salazar, L. (2022), *Los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019” de Perú*. Recuperado de:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9912/Pintado\\_bc-salazar\\_clt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9912/Pintado_bc-salazar_clt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ponce, J. (2017) *La gestión comercial y el crecimiento empresarial* (p.54), Ecuador. Recuperado de:

[file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionComercialYSuInfluenciaEnElCrecimientoDeLa-6230342%20\(18\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionComercialYSuInfluenciaEnElCrecimientoDeLa-6230342%20(18).pdf)

Rubio, A. y Gallego, D. (2020), *El uso de la tecnología, en los procesos Logísticos de comercio exterior en Antioquia de la Universitaria*, Ecuador. Recuperado de:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1698/33.%20TGII%20Gallego%20%26%20Rubio%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riojas; C. (2018), *Gestión de la Cadena de Suministro y Ventas en la Empresa Recuperaciones Plásticas S.A.C., Zárata, 2018 - de la Universidad Cesar Vallejo de Perú*. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24560/Riojas\\_QCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24560/Riojas_QCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

SGS ISO 28000, *sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro* Perú. Recuperado de:

[Acercas de SGS | SGS Perú](#)

Silvera, R. (2021). *Micro logística Cómo optimizar los procesos logísticos internos*. Recuperado de:

[https://www.librerialuces.com/en/libro/micrologistica\\_658488](https://www.librerialuces.com/en/libro/micrologistica_658488)

Soler, R.; Pirela, A. y Navarro, N. (2020), *La gestión de riesgos en los procesos logísticos de la empresa Logistics Unlimited S.A. Logunsa – Ecuador.*

Recuperado de:

[2218-3620-rus-12-03-195.pdf \(sld.cu\)](#)

Tuppia, D. (2018) *Revista Logistec - Planificación de La Demanda Factor clave para una logística eficiente. De México.* Recuperado de:

[Revista Logistec Planificación de La Demanda | PDF | Planificación | Logística \(scribd.com\)](#)

# **ANEXOS**

## ANEXO ° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL SECTOR RETAIL DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO AÑO 2022."

AUTORES:

- Ramos Gutiérrez, Jazmina Ivette
- Santisteban Maco, Herminia Isabel

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable independiente		
¿Cómo la Gestión comercial incide en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022?	Demostrar si la gestión comercial incide en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022	Si se implementa correctamente la gestión comercial, entonces tendría incidencia positiva en los procesos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022	Gestión comercial	X1.- Planificación estratégica X2.- Gestión de ventas X3.- Planificación de la demanda	<b>1. Tipo de investigación.-</b> Aplicada.  <b>2. Población.-</b> Está delimitada por 42 en el área logística, administrativo en el centro comercial. <b>3. Muestra.-</b> Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 38. <b>4. Técnicas de recolección de datos:</b> a. Encuestas.  <b>5. Técnicas para el procedimiento de la información:</b> Software estadístico SPSS v.27
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica			
¿De qué manera la planificación estratégica incide en los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022?	Determinar si la incidencia de la planificación estratégica influye en los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.	Una sólida planificación estratégica minimizará los costos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.			
¿De qué manera la gestión de ventas incide en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022?	Determinar si la gestión de ventas incide en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.	Una coordinada y efectiva gestión de ventas optimizará las operaciones en la cadena de suministro en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022 .	<u>Variable dependiente</u>	Y1.- Costos logísticos Y2.- Cadena de suministro Y3.- Riesgos logísticos	
¿En qué medida la planificación de la demanda influye en los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022?	Determinar si la Planificación de la demanda influye adecuadamente en los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.	La planificación de la demanda requiere implementar herramientas útiles para reducir los riesgos logísticos en el sector retail del distrito de Santiago de Surco año 2022.	Procesos logísticos		

## ANEXO ° 02: ENCUESTA

### ENCUESTA

La técnica de la encuesta está orientada a buscar información de interés sobre el tema “LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL SECTOR RETAIL DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO AÑO 2022, al respecto, se pide elegir la alternativa que considere correcta, en las preguntas que a continuación se acompaña, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación:

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE (X): LA GESTIÓN COMERCIAL**

¿Considera usted que las estrategias comerciales han permitido optimizar procesos en la **gestión comercial** para el desarrollo de sus actividades?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **X1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

X1.1 ¿Considera usted que la **planificación estratégica** está alineada a la visión, misión y valores de la empresa para ejecutar el **plan de acción** y alcanzar el objetivo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **X1.2 MONITOREO Y MEDICIÓN**

X1.2 ¿Considera Usted que a través de las etapas de la **planificación estratégica** permite realizar el **monitoreo y medición** de los procesos de forma más efectiva?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## X2. GESTIÓN DE VENTAS

X2.1 ¿Cree usted que la **negociación** realizada por el área comercial entre arrendatario y arrendador es importante para el cumplimiento de los objetivos de la **gestión de venta** y satisfacer la demanda del sector retail?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

X2.2 ¿Considera usted que, a través de la herramienta de **análisis de riesgo**, nos permite tomar mejores decisiones de inversión para la **gestión de venta** del sector?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo



### **X3. PLANIFICACIÓN DE DEMANDA**

X.3.1 ¿Está de acuerdo que la **planificación de demanda** nos ayuda a identificar **factores externos** y organizar de forma efectiva los procesos del flujo en la cadena logística?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

X3. 2 ¿Considera que la implementación de KPI **'s Comerciales** es importante para la **planificación de demanda** y garantizar la rentabilidad de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **VARIABLE PEDENDIENTE (Y): PROCESOS LOGÍSTICOS**

¿Considera usted que los **procesos logísticos** influyen en la eficiencia operativa de la cadena de suministro en el sector?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **Y1. COSTOS LOGÍSTICOS**

Y1.1 ¿Está de acuerdo que el incremento de los costos de transporte afecta el presupuesto de los costos logísticos designados al área logística de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Y1.2 ¿Considera usted que el costo de despacho mantiene una adecuada gestión de comunicación, distribución y no impacta en los costos logísticos de los procesos?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## Y2. CADENA DE SUMINISTRO

Y2.1. ¿Considera usted que la cadena de suministro es intermediario directo que permite llevar un mejor control de proveedores y garantizar la calidad, eficiencia y confiabilidad?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Y2.2. ¿Considera usted que la ineficiente gestión en la **cadena de suministro** afecta a la rotación de **inventario** en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **Y3. RIESGOS LOGÍSTICOS**

Y3.1 ¿Considera que los riesgos logísticos en las operaciones comerciales impactan directamente en el flujo de inventarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Y3.2 ¿Cree usted que las empresas retail cuentan con medidas necesarias para mitigar los riesgos logísticos y controlar el proceso de almacenamiento en la cadena de suministro?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## ANEXO ° 03: TABLA DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO.

### TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361