



**UCV**

**UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FACTORES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE  
CONSUMO MASIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS COMERCIANTES MINORISTAS DEL DISTRITO DE TRUJILLO**

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

**AUTOR:**

**Br. ALVAREZ JARAMILLO, JORGE LUIS**

**ASESORA:**

**Dra. CALVANAPON ALVA, FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
MARKETING**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2013**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

Presidente

---

Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia

Secretaria

---

Dra. Rodríguez Moreno Rosa

Vocal

## DEDICATORIA

A mi Padre, Gerásimo Alvarez, por ser un gran amigo, siempre vi en él una gran persona, humilde, honesto, exitoso, que sabe salir a delante sea cual sea el obstáculo, y muy responsable en todo aspecto, me siento muy orgulloso de tenerlo como padre, un ejemplo a seguir, a pesar de todo los problemas que he pasado ha estado presente para apoyarme en las buenas y malas, porque el único su único objetivo es verme feliz y ser una persona de bien.

A mi Madre, María de los Milagros Jaramillo, le estoy muy agradecido porque, desde pequeño me ha formado bien, con muchas inspiraciones, tener metas y triunfar en la vida. En todo momento siempre me apoyo y brindo una confianza única, veo en ella una madre, amiga, una gran mujer, que me inspiro y dio la fuerza necesaria para seguir, venciendo los obstáculos que se me presentaron.

A mi hija Briana Morella Alvarez Cruz, ya que ella es mi mayor motivación de seguir, porque mi único deseo es ser su orgullo, que vea en mi a un amigo, a un padre humilde y exitoso. Ser un ejemplo en todo momento para ella.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme una segunda oportunidad en la vida y permitirme avanzar, tanto en mi vida universitaria como personal, proyectándome, teniendo cada día mejor visión, cumpliendo con todas mis expectativas.

Dra. Baltodano Nontol, Luz Alicia, por ser una excelente profesora, aprendí mucho de ella, tanto en el aspecto intelectual como personal, tener esa confianza, paciencia y comprensión en Mí, sabiendo cómo llegar al alumno ampliando sus conocimientos.

A mi Metodóloga, la Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia, por ser fuente no sólo de conocimientos y experiencia sino de amistad, comprensión y paciencia, por su excelente orientación y preocupación en el desarrollo de la presente tesis.

Al Mg. Ugarriza Gross, Gustavo, por su apoyo incondicional desde el inicio de esta investigación, por su confianza, orientación, tiempo, dedicación, porque supo compartir no sólo amplios conocimientos sino su experiencia, por ser uno de los mejores maestros y excelente amigo en todo momento.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jorge Luis Álvarez Jaramillo, identificado con DNI N° 43125856, declaro que la presente investigación está elaborada íntegramente por el autor y que, por lo tanto, no existe plagio de ninguna naturaleza, del mismo modo confirmo que toda la información y documentación que se ha recabado, son auténticos y veraces, no existiendo en ellos copia parcial o total de otros trabajos de investigación presentados con anterioridad por otras personas o instituciones.

Del mismo modo, dejo constancia que se han respetado las reglas de derecho de autor, identificando debidamente las citas de cada autor y haciendo su referencia en el presente trabajo de investigación.

Por lo tanto asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información y/o documentación presentada, sometiéndome a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



---

Jorge Luis Álvarez Jaramillo  
DNI: 43125856

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: "FACTORES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES MINORISTAS DEL DISTRITO DE TRUJILLO" ; con el propósito de cumplir los requisitos para optar el Título de Licenciado en Administración.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado por mi persona en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, el presente trabajo para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

**El Autor**

# ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>25</b>
1.1. Variables .....	26
1.2. Operacionalización de variables .....	27
1.3. Metodología.....	28
1.4. Tipos de Estudio.....	28
1.5. Diseño .....	28
1.6. Población, muestra y muestreo .....	28
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
1.8. Métodos de análisis de datos .....	30
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## RESUMEN

El presente estudio, ha permitido ver el desarrollo de esta investigación desde el punto de vista práctico teniendo como objetivo general el descubrir los factores del servicio de distribución de productos de consumo masivo y su influencia en la satisfacción de los clientes minoristas, que distribuyen sus productos en el distrito de Trujillo, obteniéndose información valiosa que permita generar mayor satisfacción. Como en nuestro país, todavía usamos un marketing tradicional y una red muy compleja en cuanto a la distribución de productos masivos, mientras en otros países desarrollados usan el marketing moderno. Esta investigación es de tipo descriptiva y de corte transversal, además de ser una investigación no experimental. Metodológicamente esta investigación fue de enfoque cuantitativo, se trabajó con un universo muestral de 154 comerciantes minoristas. La técnica empleada fue la entrevista. Los instrumentos utilizados fue una Encuesta: una con 2 ítems para medir los factores brindados por el distribuidor y 4 ítems para medir la satisfacción de los comerciantes. Para el análisis de los datos se utilizó tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales; para la determinación de influencia entre los factores del servicio de distribución y la satisfacción de los comerciantes minoristas considerados con el índice de servicio de distribución, se utilizó la prueba no paramétrica de independencia de criterios Chi-cuadrado, considerando un nivel de significancia del 0.05. Se concluyó que los factores financieros y personales, influyen en el servicio de distribución.

Palabras clave: factores, servicio, distribución

## ABSTRACT

This study has allowed us to see the development of this research from the practical point of view with the general goal to discover factors distribution service consumer products and their influence on retail customer satisfaction, which distribute their products in the district of Trujillo, yielding valuable information that can generate greater satisfaction. As in our country, we still use a traditional marketing and a very complex network in terms of the distribution of mass products , while in other developed countries use modern marketing . This research is descriptive and cross-sectional as well as being a non-experimental research. Methodologically this research was quantitative approach; we worked with a sample universe of 154 retailers. The technique used was the interview. The instrument used was a survey: one with 2 items to measure the factors provided by the retailers and 4 items to measure the satisfaction of traders. For the analysis of the data tables one and two dimensional distribution of frequencies was used , to determine the influence of the factors in the distribution and satisfaction of retailers considered the index distribution service , the test is not used independence parametric Chi - square criteria , considering a significance level of 0.05 . It was concluded that financial and personal factors influence the distribution service.

Keywords: factors, service, distribution